



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK
IGÉNYBEVÉTELÉRE

Készült: 2003. március 01.

Az utolsó módosítás hatályos: 2017. május 10-től

Tartalomjegyzék

1.	Általános adatok, elérhetőség.....	4
1.1.	A Szolgáltató neve és címe.....	4
1.2.	A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	4
1.3.	A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	4
1.4.	A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	4
1.5.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	4
1.6.	A felügyeleti szervek elérhetősége.....	4
1.7.	Az általános szerződési feltételek alkalmazása.....	5
1.8.	Fogalmak, definíciók.....	6
2.	Az előfizetői Szerződés megkötése és feltételei.....	6
2.1.	Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	7
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	7
2.3.	az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	7
2.4.	az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	8
2.5.	mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei.....	8
2.6.	Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban.....	8
2.7.	Ráutaló magatartással történő szerződéskötés.....	8
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	9
3.1.	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	9
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	10
3.3.	a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	10
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	10
3.5.	A Szolgáltató felelősségi határait jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	10
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	10
4.1.	az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	10
4.2.	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalomérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmazhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	11
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	11
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	11
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	11
5.1.	az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei.....	11
5.2.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.....	12
5.3.	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	13
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	13
6.1.	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	13
6.2.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	14
6.3.	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	15
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	15
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybe vétele.....	16
6.6.	Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése.....	16
7.	Díjak, díjazás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	16
7.1.	az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 2/2015. (III.30.) NMHH Rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	17
7.2.	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	22
7.3.	A kártérítési eljárás szabályai.....	22
7.4.	Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	23

8.	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai	24
8.1.	a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	24
8.2.	internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	25
8.3.	a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	25
9.	az előfizetői szerződés időtartama	29
9.1.	Az előfizetői szerződés időtartama.....	29
10.	adatkezelés, adatbiztonság	29
10.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	29
10.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	31
11.	az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)	32
11.1.	Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	32
11.2.	Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat	32
11.3.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozat.....	33
12.	Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	33
12.1.	A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	33
12.2.	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	34
12.3.	A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	35
12.4.	Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	36
12.5.	Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	37
13.	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	38
13.1.	Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	38
13.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	38
13.3.	A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	38
13.4.	Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	39
13.5.	Egyéb kötelezettség, felelősség.....	39
14.	A kiskörűak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	39
15.	műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása	39

Mellékletek

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 1. számú melléklet: | minőségi célértékek |
| 2. számú melléklet: | díjcsomag |
| 3. számú melléklet: | előfizetői nyilatkozat |

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság.

A Szolgáltató neve röviden: H1 Telekom Kft.

A Szolgáltató székhelye: 2051 Biatorbágy, Szent László utca 34.

A Szolgáltató fióktelepe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Az ügyfélszolgálat címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.

Nyitva tartás: munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8.00-16.30, munkanapokon pénteken 8.00-15.00

Telefonszám: 06 1 372 7777; 06 1 777 7800

Telefax: 06 1 372 7772; 06 1 777 7878

E-mail: info@h1telekom.hu

Honlap: www.h1telekom.hu

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A hibabejelentő címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.

Nyitva tartás: munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8.00-16.30, munkanapokon pénteken 8.00-15.00

Telefonszám: 06 1 372 7777; 06 1 777 7800

Telefax: 06 1 372 7772; 06 1 777 7878

E-mail: info@h1telekom.hu

Honlap: www.h1telekom.hu

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

Honlap: www.h1telekom.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

- A Szolgáltató ügyfélszolgálatán: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.
- A Szolgáltató internetes honlapján tárolható, megjeleníthető, nyomtatható módon a www.h1telekom.hu címen.

1.6. A felügyeleti szervek elérhetősége

1.6.1. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (honlapja: www.nmhh.hu; cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.; telefon: 06 1 457 7100; fax: 06 1 356 5520; e-mail: info@nmhh.hu);
- Média- és Hírközlési Biztos (levelezési cím: 1433 Budapest, Pf.: 198.; telefon: 06 1 429 8644; fax: 06 1 429 8761);
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (honlapja: www.nfh.hu; központi cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefon: 06 1 459 4800);
- Gazdasági Versenyhivatal (honlapja: www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900).
- Média- és Hírközlési Biztos (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7141, honlapja: www.mhb.nmhh.hu).
- A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt.99.; telefon: 06 1 488 2131; e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu)
- A Szolgáltató székhelye szerinti polgári bíróság (Budaörsi Járásbíróság; cím: 2040 Budaörs, Koszorú u. 2.; telefon: 06 23 420 336)

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai	
Cím:	1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Telefon:	06 1 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)
Cím:	4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon:	06 52 522 122
Cím:	3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon:	06 46 555 500
Cím:	7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon:	06 72 508 800
Cím:	9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon:	06 99 518 500
Cím:	6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon:	06 62 568 300

1.6.2. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei és azok elérhetőségei

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Levelezési cím: 1428 Budapest, Pf: 20
Honlap: www.nfh.hu

Területi felügyelőségek:

Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 7623 Pécs, Szabadság u. 7. Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494 Telefonfax: +36 72 510 791 E-mail: fogyasztovedelem@bamkh.hu	Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2. Telefonszám: +36 34 309 303 Telefax: +36 34 309 302 E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu
Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 6000 Kecskemét, Klapka u. 34. Telefonszám: +36 76 481 405 Telefax: +36 76 481 416 E-mail: fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu	Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37. Telefonszám: +36 56 513 336 Telefax: +36 56 510 204 E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu
Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4. Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151 Telefax: +36 66 546 140 E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu	Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 3100 Salgótarján, Mérleg út 2. Telefonszám: +36 32 511 116 Telefax: +36 32 511 118 E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 3530 Miskolc Meggyesalja utca 12 Telefonszám: +36 46 506 071 Telefax: +36 46 506 072 E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu	Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 1135 Budapest, Lehel utca 43-47. Telefonszám: +36 1 329-7017, +36 1 236-3900 Telefax: +36 1 236 3956 E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu
Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 1052 Budapest, Városház u. 7. Telefonszám: + 36 1 450 2598 Telefax: +36 1 411 0116 E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu	Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3. Telefonszám: +36 82 510 868 Telefax: +36 82 510 661 E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu
Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefonszám: +36 62 680 530 Telefax: +36 62 680 531 E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu	Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Telefonszám: +36 42 500 694 Telefax: +36 42 504 398 E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu, ff@szzszbmkh.hu
Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Telefonszám: +36 22 501 751; +36 22 501 626 Telefax: +36 22 501 627 E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu	Tolna Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 7100 Szekszárd, Szent I. tér 11-13. Telefonszám: +36 74 510 414 Telefax: +36 74 510 413 E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu
Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 9022 Győr, Türr István u. 1. Telefonszám: +36 96 329 244 Telefax: +36 96 329 186 E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu	Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 9700 Szombathely, Petőfi Sándor utca 8. Telefonszám: +36 94 505 220, +36 94 505 219 Telefax: +36 94 506 984 E-mail: fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu
Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefonszám: +36 36 515 598 Telefax: +36 323 587 E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu	Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 8200 Veszprém Budapest út 3-5. Telefonszám: +36 88 550510 E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu
Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 4024 Debrecen, Tímár u. 17-19. Telefonszám: +36 52 533 924 Telefax: +36 52 327 753 E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu	Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24. Telefonszám: +36 92 510 530 Telefax: +36 92 510 641 E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

1.7. Az általános szerződési feltételek alkalmazása

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH Rendelet (Rendelet) az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok fejezete lehetővé teszi az elektronikus hírközlési Szolgáltató számára, hogy a Rendelet által meghatározott üzleti/intézményi előfizetők (üzleti előfizetők) esetében a számukra nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során:

- a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azokról általános szerződési feltételeiben eltérjen,
- a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azokról az Egyedi Előfizetői Szerződésekben egyező akarattal eltérjen,

- egyező akarrattal eltérjen az általános szerződési feltételeikben foglaltaktól,
- az előző pontokban foglaltak értelemszerű kivételével megállapodjanak azon feltételekben, amelyekre tekintettel a Szolgáltató jogosulttá válik az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására.

A Rendeletre és a fentiekre tekintettel Szolgáltató az üzleti előfizetőkre, valamint a KKV üzleti előfizetőkre vonatkozó eltérő feltételeket a jelen általános szerződési feltételek fejezetein és/vagy alfejezetein belül megjelöli, utalva arra, hogy üzleti Előfizetők, vagy KKV üzleti előfizetők részére a részletes szabályok az általános szerződési feltételektől eltérhetnek és/vagy az előfizetői szerződésben kerülnek szabályozásra.

A jelen általános szerződési feltételekben, illetve az annak alapján a felek között létrejött Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek (ebben a sorrendben):

- a Szolgáltató hatályos általános szerződési feltételei,
- a Rendelet, vagy
- az Eht. rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.

1.8. Fogalmak, definíciók

Előfizetői szerződés: Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni Előfizető: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Üzleti Előfizető: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást és nem tartozik a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerint a kis- és középvállalkozások körébe. Amennyiben üzleti előfizető esetében a szolgáltató adott jogszabályi rendelkezéstől, vagy az általános szerződési feltételektől eltér, úgy az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek miben és hogyan térnek el. Üzleti előfizető esetében nem kell alkalmaznia az Eht. 129.§ (5) bekezdésében foglaltakat.

Kis- és Középvállalkozás (KKV) üzleti Előfizető: olyan elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő gazdasági tevékenységet folytató személy, vagy szervezet, akire, vagy amelyre vonatkozóan a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerint nem teljesülnek az alábbi mutatószámok, feltételek:

- foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő
- éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A szolgáltató biztosítja, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozással kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. A vállalkozásnak a megfelelően igazolnia kell, hogy a mindenkor hatályos jogszabályok szerint KKV-nak minősül. Amennyiben nyilatkozata hiányos vagy valótlan, a Szolgáltatót nem terheli az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazásának kötelezettsége.

A nyilatkozatnak legalább az alábbiakat kell tartalmazni:

- a KKV cégnevét, székhelyének címét a cég képviseletében eljáró személy vagy személyek nevét, valamint a képviselet jogcímét,
- meglévő előfizetői szerződés esetén annak azonosítóját,
- annak a kijelentését, hogy a KKV szándéka egyéni előfizetői szerződést kötni, az igénybe venni kívánt szolgáltatás megjelölésével,
- annak kijelentését, hogy KKV-nek minősül,
- cégszerű aláírást,
- dátumot.

Amennyiben a KKV üzleti előfizető és a szolgáltató egyező akarrattal eltérnek az Eht., a Rendelet, vagy az általános szerződési feltételektől, úgy az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza a KKV üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

2. Az előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

A szolgáltatás nyújtásának feltétele előfizetői jogviszony létrejötte. Előfizetői jogviszony a felek között akkor jöhet létre, ha az Egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető aláírja és a Szolgáltató számára postai, vagy egyéb elektronikus úton visszajuttatja, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen megköti és annak egy példányát a Szolgáltató aláírt formában az Előfizető számára visszajuttatja.

2.1. Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot, igényt (a továbbiakban: ajánlat) a szerződés aláírásával lehet elfogadni. Az ajánlatot az igénylőnek, vagy törvényes képviselőjének (meghatalmazottjának) kell elfogadnia. Az ajánlatot igénylő a Szolgáltatónak címezve visszaküldheti postán, telefax útján, vagy egyéb elektronikus úton, illetőleg az ajánlat elfogadása történhet személyesen Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, vagy Szolgáltató kijelölt képviselőjénél. Az ajánlatnak az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 2.2. pontban meghatározott adatokat kell tartalmaznia.

Egyéni előfizető esetében a határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. Üzleti előfizetők esetében ezen szabály alkalmazása nem kötelező, KKV üzleti előfizető esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akaratral eltérhetnek tőle.

A felek az előfizetői szerződést írásban, vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg. A felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akaratral eltérhetnek.

Az előfizetői szerződés

- jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával,
- írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés megküldésével, illetve a szerződés hozzáférhetővé tételének időpontjában,
- amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalma szerint a következő elemekből áll:

- Előfizetői Adatlap
- Előfizetői Nyilatkozat (közvetítő-választás esetén)
- Előfizetői nyilatkozat számhordozás igénybevételéhez és igénybejelentő lap telefonszám-hordozás igénybevételére
- Díjszabás (Tarífatáblázat)

Az Egyedi Előfizetői Szerződés az Előfizetői Adatlapból, az (igénybe venni kívánt szolgáltatás jellegéhez igazodó) Előfizetői Nyilatkozatból és Díjszabásból áll.

Az előfizetői szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésből és jelen általános szerződési feltételekből áll.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek:

- (a) Az üzleti/intézményi Előfizető cégszerű elnevezése, az egyéni Előfizető neve,
- (b) Az üzleti/intézményi Előfizető székhelye, az egyéni Előfizető címe,
- (c) Az üzleti/intézményi Előfizető bank/pénzforgalmi számlaszáma,
- (d) Az Előfizető anyja neve (egyéni Előfizető, és egyéni vállalkozó esetén),
- (e) Az egyéni Előfizető személyi igazolvány száma - kizárólag az Előfizető hozzájárulása esetén,
- (f) Az üzleti/intézményi Előfizető cégjegyzékszáma, vagy nyilvántartási száma (adószáma),
- (g) Napközbeni elérhetőség (értesítési cím, mobil telefonszám, egyéb telefonszám),
- (h) Kapcsolattartó személy neve, külön megjelölve az értesítési és számlázási kapcsolattartót,
- (i) Számlaküldési cím,
- (j) A szolgáltatás hozzáférési pont pontos címe (telepítési címe).

Az üzleti/intézményi Előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a Szolgáltató számára eredeti, vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

- Cégvonat hatályos másolata;
- Az aláíró aláírási cimpéldánya, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.

A fenti adatok, dokumentumok átadásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

2.3. az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése. A Szolgáltató a szolgáltatást egyéni (természetes személy), üzleti/intézményi Előfizetők számára nyújtja. A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe. Az általános szerződési feltételek hatálya kiterjed a szolgáltatóra, és a szolgáltatóval a szolgáltatás igénybe vételére előfizetői jogviszonyba kerülő valamennyi Előfizetőre.

A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégtí ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl.: műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

Az általános szerződési feltételek és annak mindenkorli módosítása a közzétételkor megjelölt időponttól kezdődően hatályos, és hatályban marad mindaddig, amíg a szolgáltató a szolgáltatás nyújtására jogosult. Az általános szerződési feltételek vonatkoznak a hatályba lépése előtt létrejött előfizetői szerződésekre is. Amennyiben Előfizető a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az általános szerződési feltételek és annak módosulásai a közzétételkor megjelölt időpontban kiegészítik vagy felváltják a korábban létrejött előfizetési szerződéseket.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult bármikor megtagadni, különösen:

- ha az ajánlat az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a Szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül határidő kifizetésével írásban felkéri igénylőt az adatok megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlat Szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az ajánlat elfogadására vonatkozó időpontnak;
- a Szolgáltató nyilvántartása szerint az igénylőnek más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az igénylő korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az igénylő súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- a szolgáltatás igénybevételehez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az igénylő nem tudja biztosítani;
- az igénylő ajánlatában a szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.

2.4. az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Üzleti előfizetők esetében jelen pontban részletezett szabályok alkalmazása nem kötelező, KKV üzleti előfizető esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek tőle.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentés szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy szerződéskötést követő 15 naptári napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül - amennyiben nem állnak fenn a jelen általános szerződési feltételek 2.3.pontjában meghatározott teljesítési korlátok és a szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek 2.5. pontjában rögzített okok miatt nem utasítja el az igény bejelentést - a Szolgáltató köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az igénylő, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja vagy
- ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg, valamint
- ha vis maior, vagy az igénylő, illetve harmadik személy magatartása (használati, kábel-átvezetési engedély hiánya, társzolgáltató általi létesítés ennél hosszabb idő alatt történik meg) miatt a hálózatra csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy előfizetői hozzáférési pontot objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

2.5. mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

A H1 Telekom Kft. nem nyújt mobilszolgáltatásokat.

2.6. Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban

Az ajánlat Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül Szolgáltató elvégzi az ajánlat teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti igénylőt arról, hogy:

- az ajánlatot elfogadja és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, megküldi igénylő részére,
- a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követő 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 90 napot,
- az ajánlatot elutasítja.

Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változást, amely a Szolgáltató, vagy az igénylő személyét, adatait érinti, a fél a változás bekövetkeztét követő 8 napon belül írásban köteles bejelenteni a másik félnek.

Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető/igénylő e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

2.7. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés

Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása (vagy létrejöttének elhúzóódása) esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének a napja tekintendő.

Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére valamely okból a szerződés Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, a szerződés ráutaló magatartással jön létre a szolgáltatás igénybevételével, illetőleg a számla befizetésével.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

Előfizető jogosult a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére az előfizetői szerződésben foglalt feltételeknek megfelelően, amely feltételeket Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával, vagy a szolgáltatás használatával ráutaló magatartással elfogad.

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

- (a) SZJ 64.20.11.0 - Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás, amely megvalósulhat:
 - közvetítő-előválasztással,
- (b) SZJ 64.20.12.1 - Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás, amely megvalósulhat:
 - közvetítő-előválasztással,
- (c) SZJ 64.20.12.2 - Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás, amely megvalósulhat:
 - közvetítő-előválasztással,
- (d) SZJ 64.20.16.3 - Behívásos IP alapú, helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő szolgáltatás nyújtása;

3.1.1. A közvetítő-előválasztással és a hívásonkénti közvetítőválasztással megvalósuló távbeszélő szolgáltatás

A közvetítő előválasztást és a hívásonkénti közvetítőválasztást Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek 8.2. pontjában leírtak alapján biztosítja az Előfizetők számára.

3.1.2. Behívásos IP alapú, helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő szolgáltatás nyújtása

A behívásos IP-alapú távbeszélő szolgáltatás a beszédhangot és a fax-forgalmat adatcsomagok formájában továbbítja Szolgáltatóval szerződött társszolgáltató IP gerinchálózatán keresztül. Az IP hálózathoz történő csatlakozás helyi hívással, a helyi távbeszélő Szolgáltató hálózatán keresztül történik. A helyi hívást a behívóközpontja fogadja, amely központ közvetlenül csatlakozik az IP gerinchálózatához. A behívóközpont IP csomagokká alakítja át a beszédhangot illetve a fax-forgalmat és a hívott készülékhez legközelebbi, a Szolgáltatóval szerződött társszolgáltató helyi központjáig, az IP gerinchálózaton keresztül továbbítja az adatcsomagokat. A túlsoldali POP az IP csomagokat beszédhanggá, illetve fax-forgalomná alakítja vissza, s végül a hívott készülékben helyi hívásként végződik az eredetileg távolsági, vagy nemzetközi hívás.

3.1.3. Hívástípusok, szolgáltatások

Hívás: nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő csatlakozás. A telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósul meg.

3.1.3.1. Helyi hívás

Azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő különböző települések telefon-állomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

3.1.3.2. Belföldi távolsági hívás

Két különböző földrajzi számozási terület telefonállomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefon-kapcsolat. A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtéttel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

3.1.3.3. Nemzetközi hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy külföldi telefonállomás (előfizetői hozzáférési pont) közötti telefon kapcsolat. A hívást az ANFT-ben megadott módon a nemzetközi előtéttel (00) és a nemzetközi számmal (ország-hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

3.1.3.4. Belföldi mobil hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy belföldi mobil szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefon kapcsolat. A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtéttel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

3.1.3.5. Helytől független (nomadikus) számok hívása

21-es előhívó számok hívásával elérhető nem helyhez kötött telefonszolgáltatás. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

3.1.3.6. Emelt díjas számok hívása

A szolgáltatás a belföldi előfizetők vagy felhasználók számára, megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe. Emelt díjas szolgáltatás: olyan szolgáltatás, amely a Szolgáltató Előfizetői számára a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózatból információt, tartalmat nyújtó szolgáltatások elérését teszi lehetővé emelt díjas indított hívás útján. Az emelt díjas szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is. Az Emelt díjas szolgáltatásoknak Előfizető általi írásbeli kérésének tiltására illetve aktiválására a beérkezéstől számított 48 órán belül kerül sor. Az Emelt díjas szolgáltatások tiltása és az aktiválás lehetősége díjmentesen biztosított. Tekintve, hogy az emelt díjas szolgáltatás a tartalom díját is magában foglalja, díjai a normál díjknál magasabbak, számmegzőnként eltérőek. A szolgáltatások díjkategóriái a Szolgáltató Díjszabásában megtalálhatóak. A harmadik felek által nyújtott szolgáltatások tartalmáért a Szolgáltató nem felel, mivel szerepe a szolgáltatás biztosításához csupán hálózatának rendelkezésre bocsátása. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki. Az emelt díjas szolgáltatást nyújtó számhasználóval, a tartalommal kapcsolatos panaszait az emelt díjas szolgáltatást nyújtó számhasználó köteles kivizsgálni.

3.1.3.7. Tudakozó és a díjmentes segélykérő hívások

A tudakozó és a díjmentes segélykérő hívásokat a szolgáltató a szolgáltatásán lehetővé teszi.

3.1.3.8. Az előtét- és előválasztással kapcsolatos szolgáltatások

Az előtét- és előválasztással kapcsolatos szolgáltatások esetén a tudakozó és segélykérő szolgáltatásokat a helyi előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató teszi lehetővé.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A H1 Telekom szolgáltatásait Előfizető Magyarország területén veheti igénybe.

3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

Szolgáltató Előfizető részére biztosítja a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségét még akkor is, ha valamely okból korlátozza Előfizető részére a szolgáltatás igénybevételét.

Amennyiben H1 Telekom a belföldi híváskezdeményezés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató, úgy köteles ingyenesen biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül (ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is) a segélyhívó szolgálatok elérését. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A H1 Telekom nem nyújt egyetemes szolgáltatást.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határait jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az előfizetői hozzáférési pont a hálózat részét képező azon fizikai, vagy logikai kapcsolódási pont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai vagy logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa).

Telefon szolgáltatás esetén ez a Szolgáltató által kiépített hálózat végén található RJ11-es csatlakozó, valamint ISDN szolgáltatás esetén az RJ 45 jelű csatlakozó.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás előfizetőjének elégedettségi fokát meghatározza. A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen általános szerződési feltételeiben vállalt, kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén – a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek, végső soron igénybe nem vehetőnek minősül.

A Szolgáltató hálózati szolgáltatásminőségi célértékeit az általános szerződési feltételek 1. számú melléklete tartalmazza a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglalt követelményekkel összhangban.

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalomérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A Szolgáltató a hálózatában nem alkalmaz olyan forgalomérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre hatással van.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek 5.1.1. (b) pontja szerint Előfizető értesítése mellett szüneteltetheti, vagy a jelen általános szerződési feltételek 5.2. (a)-(b) és (d)-(e) pontja szerint Előfizető értesítése mellett korlátozhatja a szolgáltatás igénybe vételét.

A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által nyilvántartott és közzétett, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolatát.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely

- nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését; és
- rendelkezik megfelelőség-tanúsítással.

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot annak karbantartása és épségének megőrzése végett ellenőrizni, a hálózatra csatlakoztatott végberendezésekkel együtt. Ha a Szolgáltató az ellenőrzése során hiányosságokat, a hálózat működését veszélyeztető, megfelelőségi jelzéssel el nem látott végberendezést vagy nem szabályos működtetést tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, a végberendezés üzemen kívül helyezésére.

Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést korlátozhatja vagy felmondhatja.

Az Előfizető szavatolja, hogy az előfizetői ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és a szolgáltatás megfelelő minőségben történő működéséhez szükséges feltételeket.

Az Előfizető felel a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő vezeték szakasz, vagy hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a Szolgáltatónak, vagy harmadik személynek okozott károkért.

Előfizető tulajdonú végberendezés biztonságos üzemeltetése – ideértve az esetleges rosszindulatú támadásokat a publikus hálózat felől – Előfizető feladata és felelőssége.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior) is.

5.1.1. Szüneteltetés az Előfizető kérésére, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés

Egyéni előfizető esetében a szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott időtartamú, vagy hűségidővel rendelkező szerződéseknél sem zárja ki (amennyiben ezt az adott szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik), ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama, vagy hűségideje a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szüneteltetést Előfizető írásban kérheti Szolgáltatótól. Üzleti előfizetők esetében ezen szabály alkalmazása nem kötelező, KKV üzleti előfizető esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek tőle.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető köteles az előfizetői szerződésben meghatározott havi előfizetői díj, vagy - amennyiben nincs az adott szolgáltatásnak előfizetői díja – a havi vállalt forgalom alapján megállapított díj 50%-át fizetni. Üzleti előfizetők esetében ezen szabály alkalmazása nem kötelező, KKV üzleti előfizető esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek tőle.

A szüneteltetés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. A szüneteltetés időtartamának lejártát követően ismételt szüneteltetés (a szünetelés meghosszabbítása) nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség. A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban - vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – a szolgáltatást visszakapcsolja.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Üzleti előfizetők esetében ezen szabály alkalmazása nem kötelező, KKV üzleti előfizető esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek tőle.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató egyszeri kiszállási díjat és óradíjat számít fel.

5.1.2. A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

(a) az Előfizető a szünetelést legalább tizenöt 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az egy 1 napot nem haladhatja meg;

(b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vismajor) esetén,

(c) a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terror elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető a szüneteltetés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató részére a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását, illetve minőségének romlását okozza vagy okozhatja. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

(a) normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;

(b) beruházási fejlesztési tevékenység;

(c) szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;

(d) szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

(a) előfizetői végpont; végponti eszköz karbantartása; végponti eszköz csere;

(b) szoftver frissítés; szoftver csere; adatbázis karbantartása; átterhelés; bővítés; csere;

(c) karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szüneteltetés díjait a díjszabásról szóló 2. számú melléklet tartalmazza.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított, vagy az előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- (a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- (b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - fizetési határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- (d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.
- (e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A Szolgáltató köteles a korlátozást 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának megszüntetéséért ügyviteli és adminisztrációs díjként a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű visszakapcsolási díjat számíthat fel.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

Internethálózat beszédcélú felhasználásával nyújtott telefonszolgáltatás biztosítása esetén - a nyújtott telefon szolgáltatás műszaki jellege miatt - a hordozó szolgáltatás szüneteltetése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó rendszerek folyamatos működése. A hordozó szolgáltatás szüneteltetéséből adódó károkat a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető, vagy Előfizető érdekkörében eljáró más személy az észlelt hibát, vagy a működésképtelenséget bejelentheti

- a Szolgáltató ügyfélszolgálatán,
- a Szolgáltató hibabejelentőjén,
- levélben, vagy egyéb elektronikus elérhetőségen.

A hibabejelentő címe: 1111 Budapest, Bartók Béla út 36-38. I/1.

Nyitva tartás: munkanapokon 8.00-16.30

Telefonszám: 06 1 372 7777; 06 1 777 7800

Telefax: 06 1 372 7772; 06 1 777 7878

E-mail: info@h1telekom.hu

Honlap: www.h1telekom.hu

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként Előfizető vállalja, hogy Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltatás nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkat és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

- a) A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza:
 - az előfizetői azonosítót;
 - az előfizetői hívószámot;
 - a hibajelenség leírását;
 - a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
 - a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
 - a hiba okát;

- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
 - az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a hiba elhárításának módjáról, időpontjáról, eredményéről (eredménytelenségéről és annak okáról) történő értesítések módját és időpontját.
- b) A Szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül vizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíti arról, hogy:
- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton, vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
 - a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
- c) Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.
- d) A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítja. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.
- e) A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.
- f) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 2/2015. (III.30.) NMHH Rendelet 22. §. (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 2/2015. (III.30.) NMHH Rendelet 22. §. (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.
- g) Ha a kivizsgálás, vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- h) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.
- i) A Szolgáltató a hiba elhárítását követően legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- j) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.
- k) A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számít fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz fordulhat.

Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

6.2.1. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

- Hibás teljesítés

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti.

- **Kártérítés**

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

6.3.1. Díjreklamáció intézése

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 munkanapon belül megvizsgálja.

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A számlakifogás, díjreklamáció azonban nem halasztó hatályú a lejárt határidejű számla kiegyenlítésére nézve.

E határidő mulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet, és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az Előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül bírósághoz fordulhat. Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni, vagy postai úton megküldeni.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A Szolgáltató az Előfizető kérésére biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

6.3.2. Kötbérfizetés intézése

Az Előfizetőt a 2/2015. (III.30.) NMHH Rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

6.3.3. Kártérítési igények intézése

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot, valamint hibabejelentő szolgálatot működtet.

Szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, reklamációs ügyek esetén:

Nyitvatartási idő: munkanapokon 8.00-16.30

Telefonszám: 06 1 372 7777; 06 1 777 7800

Telefax: 06 1 372 7772; 06 1 777 7878

E-mail: info@h1telekom.hu

Honlap: www.h1telekom.hu

Az Előfizetők Szolgáltató által vállalt kiszolgálási idejét a 1. számú melléklet tartalmazza.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

6.4.2. A panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

Ha előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Szolgáltató a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről Előfizetőt értesíti.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybe vétele

Szolgáltató telefonszolgálatot igénybevételeivel és az interneten keresztül biztosítja az Országos Tudakozószolgálat elérését.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

6.6.1. Hibás teljesítés

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti.

6.6.2. Kártérítés

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

6.6.3. Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik

- A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot érintő beadványokkal kapcsolatban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (honlapja: www.nfh.hu; központi cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefon: 06 1 459 4800). A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) Panaszai alapján jár el.
- A gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja: www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900).
- Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Előfizető panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervezethez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat (honlapja: www.nmhh.hu; cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100).
- Előfizető a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztos (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7141, honlapja: www.mhb.nmhh.hu).
- A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt.99.; telefon: 06 1 488 2131; e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu)
- A helyi bíróságok hatáskörébe utalt esetekben a Szolgáltató székhelye szerinti polgári bírósághoz. (Budaörsi Járásbíróság; cím: 2040 Budaörs, Koszorú u. 2.; telefon: 06 23 420 336)

A felsorolt szervek regionális és megyei szervezeteinek felsorolása és elérhetősége a jelen általános szerződési feltételek 1.6. pontjában kerültek feltüntetésre.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól vesz igénybe, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható, a számlák aláírás nélkül is érvényesek.

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak a következő csoportokba foglalhatóak:

- egyszeri (kapcsolódó) díjak;
- rendszeres (havi) és forgalmi díjak (másodperc, perc, illetve hívás alapú);
- kapcsolási díjak.

Az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, valamint a kapcsolási díjak mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 2/2015. (III.30.) NMHH Rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

7.1.1.1. Belépési díj

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj. Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen, vagy hálózati kiépítése és/vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki. Belépési díj fizetendő továbbá, amennyiben a Szolgáltató a már kiépült előfizetői hozzáférési ponton új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, a szolgáltatás aktiválásával, indításával kapcsolatos adminisztratív és egyéb teendők után.

7.1.1.2. Csatlakozás-aktiválási díj

Közvetítőválasztás szolgáltatás esetén az előfizetői szerződésben az Előfizető által megjelölt csatlakozásokra (analóg, ISDN) aktivált szolgáltatás. Ezen díjat előfizetőnek a jelen általános szerződési feltételek 8.2.2. pontjában leírt sikertelen aktiválás esetén is meg kell térítenie, mint a Szolgáltató oldalán felmerült adminisztrációs költséget.

7.1.1.3. Visszakapcsolási díj

A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatás ismételt aktiválása esetén fizetendő díj. Amennyiben a szolgáltatás Előfizető kérésére szünetel, úgy a Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén akkor számít fel visszakapcsolási díjat, ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges.

7.1.1.4. Korlátozás feloldási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtarozása miatt került sor, az Előfizető korlátozás feloldási díj fizetésére köteles.

7.1.1.5. Fizetési felszólítás díja

A Szolgáltató jogosult Előfizető késedelmes számla megfizetéséből származó költségeit az előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni. Ezek lehetnek tértivevényes levéllel történő felszólítás és a tértivevényes levélben történő felmondás díjszabásában közzétett költsége.

7.1.1.6. Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található, az áthelyezésért a Szolgáltató áthelyezési díjat számít fel.

7.1.1.7. Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban az előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A

díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.).

7.1.1.8. Átírási díj

Az Előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén, az előfizetői szerződés átírásáért fizetendő díj.

7.1.1.9. Csomagmódosítási díj

Naptári évenként több mint egy alkalommal, valamint határozott időtartamú szerződés esetében előfizetői kérésre történő szolgáltatási csomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg.

7.1.1.10. Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja

Részletfizetési igény engedélyezése esetén az Előfizető a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű adminisztrációs díjat köteles megfizetni, amelyet Előfizető az első részlet megfizetésével egyidejűleg köteles megfizetni.

7.1.1.11. Számlamásolat díja

Amennyiben az Előfizető az általa igénybevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, a 2. számú mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

7.1.1.12. Kártérítési díj

A Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása, mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll. Utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltér.

7.1.1.13. Számla minimum összege

Szolgáltató adminisztrációs díjként számla minimum összeget határoz meg, amelyet előfizetőnek a szerződés érvényességi ideje alatt minimálisan meg kell fizetnie számlázási időszakonként, mint a számla előállításának, postázásának költségét.

7.1.1.14. Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizetői hozzáférési pontra történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az előfizetés időtartamára az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az adott eszköz a Szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, az eszköz tulajdonjoga nem száll át az előfizetőre. Az Előfizető a szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékeként a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezésre óvadékot kérhet az előfizetőtől.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az előfizetőnek, - a visszaszolgáltatástól számított 30 napon belül - kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza. Ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. A berendezés visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő lehet.

Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül - ide nem értve a rendeltetésszerű használattal járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja.

7.1.1.15. Hordozott szám beállítás szolgáltatási díja

Az átadó Szolgáltató hálózatából elhordozott földrajzi számok esetén a hordozásonkénti egyszeri díj, ahol beállítás alatt az előfizető 1 (egy) kapcsolási számának beállítását kell érteni. Amennyiben Előfizető által ISDN2 – ISDN 30 előfizetés keretében használt számblokk hordozására kerül sor, a díjat számblokkonként kell megfizetni.

7.1.2. Rendszeres és forgalmi díjak

A havi előfizetési díjat az előfizetői szerződés alapján havonta, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos, a forgalomtól nem függő mértékben számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért, amely díj magában foglalja a szolgáltatás rendelkezésre-állásának, illetve a rendszerüzemeltetés, karbantartás díját is.

Az Előfizető havi díjat és forgalmi díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 2. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az általános szerződési feltételekben kialakított számlázási egység alapján végzi.

A díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

Az előfizetési díj megfizetésén felül az Előfizető a hívás kezdeményezésével automatikusan vállalja a beszélgetési (forgalmi) díj utólagos megfizetését.

A kapcsolási díj időalapú díjazásnál a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés sikeres megvalósításáért és bontásáért a díjazási időszakról és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként felszámítható díj (Ft/hívás).

A kiegészítő percdíj Előfizető hívószámáról indított hívás esetén megkezdett percenként kerül felszámításra.

7.1.3. Díjazási időszakok

Csúcsidőszak: munkanapokon 7:00 – 18:00 óra között.
Csúcsidőszakon kívül: minden egyéb időben.

A csúcsidőszakban kezdeményezett, de a csúcsidőszakon kívüli időszakban befejezett, vagy a csúcsidőszakon kívüli időszakban kezdeményezett, de a csúcsidőszakban befejezett hívások a Szolgáltató által, az időhatárok szerint megbontásra kerülnek.

7.1.4. Díjcsomagok

A szolgáltatás jelen általános szerződési feltételekben meghatározott általános szabályok szerint, a 2. számú mellékletben meghatározott szolgáltatási díjak ellenében vehető igénybe. Az Előfizető egy időben csak egy díjcsomagot vehet igénybe. A Szolgáltató szolgáltatásának igénybevételéhez az előfizetőnek díjcsomagot kell választania.

7.1.5. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.

Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodás, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségét az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

A Szolgáltató ebben az esetben a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat és javítási díjat számít fel Előfizető részére.

7.1.6. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések

A feltételhez kötött kedvezmény (a továbbiakban: akció) keretében kínált díjcsomagok csak Egyedi Előfizetői Szerződés keretében kerülhetnek megkötésre, amely Egyedi Előfizetői Szerződések részletesen tartalmazzák a nyújtott kedvezményeket, a minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó rendelkezéseket.

A szolgáltató által meghirdetett akció csak az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott időtartamon belül vehető igénybe, amely határozott időtartam lejáratát megelőzően Szolgáltató (Előfizető egyidejű értesítése mellett) jogosult az akcióban megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés határozott időtartamának lejáratára módosítani a szerződést. Ebben az esetben Szolgáltató értesítése tartalmazza az új szerződés díjait és egyéb feltételeit, amely igénybe vételével kapcsolatban Előfizető az értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül nyilatkozhat. Abban az esetben, ha Előfizető nem nyilatkozik és a szolgáltatást igénybe veszi a korábbi szerződés határozott időtartamát követően, úgy a Szolgáltató által felajánlott szerződés az értesítésben közölt feltételekkel életbe lép. Ezen feltételt csak akkor alkalmazhatja Szolgáltató, ha arról az Egyedi Előfizető Szerződésben Előfizetővel közös megegyezéssel megállapodnak. Amennyiben Előfizető úgy nyilatkozik, hogy a felajánlott szerződést nem kívánja igénybe venni, úgy Szolgáltató a felmondásra vonatkozó szabályok szerint jár el. A Szolgáltató akció lejáratára történő szerződésmódosítása nem minősül egyoldalú szerződésmódosításnak, mivel az akciós feltételek az Egyedi Előfizetői Szerződésben közös megegyezéssel kerültek rögzítésre.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását akció keretében veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a Szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre, megszüntetésre, vagy megszüntetésre, illetőleg az Előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező Szolgáltató oldali szerződés felmondás is.

Amennyiben az Előfizető a fentiekben meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az Előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az Előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az Előfizető jogosult.

Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltatónak jogában áll az általános szerződési feltételek rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizető, vagy azok egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő akciókat szervezni. A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az általános szerződési feltételek rendelkezéseitől eltérően - az Előfizető részére azonban összességében előnyösen - határozza meg.

Az akciós feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az általános szerződési feltételekbe beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az általános szerződési feltételek módosításának szabályainak megfelelően közzétenni.

Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetések a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell.

A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

- a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb díj, díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
- egyes díjlelemek elengedése vagy csökkentése,
- kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- egyéb díjkedvezmény,
- hűségjutalom,
- ajándéksorsolás,
- egyebek.

Akció keretében megkötött Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől eltérő nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy az akció keretében esetenként vállalt hűség-megállapodást megszegi. A Szolgáltató ezen előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést, amennyiben ebben megegyeznek a felek, az általános szerződési feltételeknek megfelelően módosítja, ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

7.1.7. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak

7.1.7.1. A szerződés megszűnése alkalmával esedékessé váló díjak

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető 8 napos felmondási határidővel jogosult bármikor, minden további jogkövetkezmény nélkül felmondani. Üzleti előfizetők esetében ezen szabály alkalmazása nem kötelező, KKV üzleti előfizető esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek tőle.

A határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető csak az előfizetői szerződésben, így különösen az általános szerződési feltételekben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhével mondhatja fel.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő, a Szolgáltató tulajdonát képez eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Az előfizetői szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén a szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

7.1.7.2. A szerződés szüneteltetése alkalmával esedékessé váló díjak

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, amelynek mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

7.1.7.3. A szerződés módosításával esedékessé váló díjak

Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása.

7.1.7.4. A szerződés korlátozásával esedékessé váló díjak

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

7.1.8. A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződés megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni.

Amennyiben Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített mértékben. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

7.1.9. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen

általános szerződési feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik és a tárgyható első napjától a tárgyható utolsó napjáig terjedő időszakra terjed ki.

7.1.10. Számlamelléklet, hívásrészletező

Számlamelléklet

A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat a következőkben meghatározott bontásban köteles feltüntetni: a számlamellékletben a telefonszolgáltató az Előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött Szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után fizetendő díjak szerinti bontásban köteles feltüntetni, továbbá köteles feltüntetni a telefonszolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.

Hívásrészletező

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a számlamellékletre meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. A hívásrészletezőnek szolgáltatásonként a következőket kell tartalmaznia:

- a hívott szám;
- a hívás kezdő időpontja;
- a hívás időtartama;
- a hívásegység díja;
- a hívás díja.

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni Előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az üzleti előfizetőkre vonatkozóan eseti és rendszeres hívásrészletező díjazását a 2. számú melléklet tartalmazza. Az egyéni Előfizetők által a havi egy alkalommal díjmentesen kiállítható hívásrészletezőn túl igényelt hívásrészletezőre vonatkozó díjazást a 2. számú melléklet tartalmazza. Az üzleti Előfizető részére a hívásrészletező díját a 2. számú melléklet tartalmazza.

Az egyéni Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a Szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen. Üzleti Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag egy évre visszamenőleg igényelheti a Szolgáltatótól.

7.1.11. A számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató a számlákat az Előfizető számára a tárgyható utolsó napját követő 15. napig megküldi.

Amennyiben az Előfizető a fenti időpontig nem kap számlát a Szolgáltatótól, úgy azt az ügyfélszolgálati hívószámokon köteles bejelenteni.

Előfizető választása szerint a postai út helyett lehetőség van hiteles elektronikus számlák küldésére, amennyiben az Előfizetővel megkötendő szerződésben erről Előfizető nyilatkozik. Az elektronikus számlázásra vonatkozó részletes feltételeket a 7.1.13. pont szabályozza.

7.1.12. Késedelmi kamat

Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti meg.

A késedelmi kamat mértéke üzleti/intézményi előfizető esetében a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat nyolc százalékponttal növelt értéke, egyéni előfizető esetében a késedelembe esés időpontjától kezdődően a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamat.

A kamat számításakor a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat irányadó az adott naptári félév teljes idejére.

7.1.13. Elektronikus számlaküldés

Előfizetőnek lehetősége van a papíralapú számlaküldés helyett elektronikus számlaküldési módot választani. A Szolgáltató ebben az esetben Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Előfizető az elektronikus számlaküldési mód választásáról

- az új előfizetői szerződés elfogadásakor,
- szerződéssel rendelkező Előfizető az érvényben lévő Egyedi Előfizetői Szerződés ez irányú módosításával nyilatkozhat.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a hozzájáruló nyilatkozata alapján a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a nyújtott szolgáltatásról kiállított számlát az előfizetői szerződésre vonatkozóan már nem papír alapon, hanem elektronikus formában és elektronikus úton teszi elérhetővé az Előfizető részére.

Az Előfizető a hiteles elektronikus számlát a Szolgáltatótól a nyilatkozatában általa közölt e-mail címre kapja meg. A kiállított számla megküldésével a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel beállnak. A kiküldést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett fizetési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége. Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató felé az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételekben a számlaküldés hiányának jelzésére nyitva

álló határidőben, ha ugyanezen általános szerződési feltételekben meghatározott számlázási határidő elteltéig nem érkezik számla a Szolgáltatótól.

A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az elektronikus hírközlésről szóló törvényben, illetve az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendeletben foglalt tájékoztatási, illetőleg értesítési kötelezettségének az elektronikus számlában, illetve az ahhoz csatolt tájékoztatóban, vagy az értesítő e-mailben is eleget tehet, illetve az Előfizető adatkezelési nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően további információkat is eljuttathat az Előfizetőnek.

Az elektronikus formában kiállított számla kiegyenlítésére készpénz átutalási megbízást (sárga postai csekk) a Szolgáltató (Számlakibocsátó) nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás) köteles kiegyenlíteni.

Amennyiben Előfizető az elektronikus számlával kapcsolatos nyilatkozatát visszavonja, Szolgáltató (Számlakibocsátó) köteles papíralapú számlát küldeni az Előfizetőnek. Abban az esetben, ha Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor az elektronikus számla befogadása tekintetében Előfizető részére határozott idejű előfizetői szerződés keretében kedvezményt biztosított és ezen határozott idő lejáratá előtt Előfizető elektronikus számla befogadásáról szóló nyilatkozatát visszavonja, úgy Szolgáltató jogosult Előfizető részére nyilatkozata alapján nyújtott kedvezmények egy összegű visszatérítésére kötelezni Előfizetőt.

Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról (így különösen, az elektronikus számla fogadására szolgáló e-mail cím megváltozásáról) a Szolgáltatót (Számlakibocsátót) a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül köteles tájékoztatni. A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az adatok megváltozására vonatkozó Előfizetői bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését az Előfizetőtől követelheti.

Amennyiben Előfizető az elektronikus számlaküldésre vonatkozó nyilatkozatát visszavonja, ez a Szolgáltató (Számlakibocsátó) részéről történő visszaigazolástól hatályos, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, amelytől kezdődően elektronikus számla helyett ismét papír alapú számlát tud Előfizető részére küldeni. Ezen időszak kezdő dátuma azonban nem lehet több, mint a nyilatkozat visszavonásától és Szolgáltatóhoz való eljuttatásától számított 60 nap.

Amennyiben Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, Előfizetőnek kell eleget tennie a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásának.

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

A számla összegét a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig kell kiegyenlíteni.

A számla kiegyenlítése történhet:

- készpénz-átutalási megbízással,
- pénzügyintézetten keresztüli átutalással,
- Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénz befizetéssel.

Előfizető a szerződési dokumentumok kitöltésével egy időben dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának módosítása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen, vagy írásban (levélben, elektronikus levélben, faxon).

Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani. A készpénz-átutalási megbízás díját a Magyar Posta Zrt. mindenkori általános szerződési feltételeiben, illetve díjszabásában rögzíti, amely két díjtétel összegeként egy fix alapidíjlemből, és a készpénz-átutalási megbízással befizetett összeg után fizetendő jutalék díjlemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízás minimális díja is meghatározásra kerül. A díjat jelen általános szerződési feltételek 2. számú melléklete is tartalmazza.

A pénzügyintézetten keresztüli és Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzben történő befizetésnek nincs külön díja.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Továbbá nem téríti meg a szolgáltató Előfizető részére az olyan kárt, amely előfizető harmadik személlyel szemben fennálló szerződéses kötelezettségéből ered.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be. A kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét. A Szolgáltató az Előfizető írásban

benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyoniában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

A kötbér megfizetésén túlmenően a Szolgáltató nem vállal semminemű egyéb anyagi felelősséget (elmaradt haszon, egyéb felmerült költségek, stb.) a szolgáltatás kiesése miatt.

7.4.1. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- 6.1.b) és 6.1.i) pontokban meghatározott értesítésre nyitva álló határidő (48 óra) eredménytelen elteltétől minden késedelmes megkezdett nap után az értesítés megtörténtéig,
- hiba elhárításáról szóló értesítésre nyitva álló határidő (24 óra) eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő (72 óra) eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra,
- a jelen általános szerződési feltételek 9.3.1. pontjában rendezett áthelyezés esetén a vállalt határidőn belüli nem teljesítés esetén,
- a jelen általános szerződési feltételek 9.3.2. pontjában rendezett átírás esetén a vállalt határidőn belüli nem teljesítés esetén,
- amennyiben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló, a jelen általános szerződési feltételek 2.4. pontjában rögzített határidőket a szolgáltató nem teljesíti

A 7.4.1. f) pontban foglalt alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező, KKV üzleti előfizető esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek tőle.

7.4.2. A kötbér meghatározása és mértéke

A kötbér mértéke

- a vetítési alap kétszerese a 7.4.1.a) és a 7.4.1.b) pontok szerinti esetben,
- a vetítési alap négyszerese a 7.4.1.c) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- a vetítési alap nyolcszorosa a 7.4.1.c) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni,
- az általános szerződési feltételek 9.3.1. pontjában rendezett áthelyezésre vonatkozó határidő be nem tartása esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada,
- az általános szerződési feltételek 9.3.2. pontjában rendezett átírásra vonatkozó határidő be nem tartása esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egytizede.
- az általános szerződési feltételek 2.4. pontjában rendezett szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő be nem tartása esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

A 7.4.2. f) pontban foglalt alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező, KKV üzleti előfizető esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek tőle.

7.4.3. A kötbérfizetés módjai

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért, vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, akkor banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

Üzleti előfizetők esetében jelen pontban részletezett szabályok alkalmazása nem kötelező, KKV üzleti előfizető esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek tőle.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszűntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatóhoz viszi át.

Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatótól hozza át;

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon Előfizető szám, amelyet az Előfizető

- az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor,
- vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének - hívásirányítási információ változásával járó - megváltoztatásakor megtart.

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére a hatóság rendelkezésre bocsát.

Számhordozási igény bejelentésének időpontja: az az időpont, amikor az Előfizető az átvevő szolgáltatónál - előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg - írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét.

Számátadási időablak: az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik.

Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja.

A hordozható számok a belföldi számok közül a vezetékes és mobil telefonszolgáltatás számai, a 21-es kezdetű nomadikus számok, ezen kívül a 80-as díjmentes belföldi zöldszámok és a 90-es, 91-es emeltdíjas számok. A rövid számok nem hordozhatóak.

8.1.2. A számhordozás tartalma, folyamata, a számhordozással kapcsolatos Előfizetői és Szolgáltatói jogok és kötelezettségek

Más előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató előfizetőjének lehetősége van arra, hogy úgy válthasson egyik szolgáltatóról a másik szolgáltatóra, hogy az előfizetői hívószámát megtarthassa.

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg - az átvevő Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Amennyiben a H1 Telekom az átvevő Szolgáltató, a telefonszám hordozása iránti igényt a jelen általános szerződési feltételek 4. számú mellékletében csatolt adatlapon jelentheti be az igénylő. A számhordozhatóság szolgáltatás igénybevétele esetén az átadó szolgáltatóval az előfizetői szerződés megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján megkezdődik a telefonszolgáltatás nyújtása. Az átvevő szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat és a lehetséges időpontokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ. Ha a hordozási igény átadásakor Előfizető és H1 Telekom több különböző időpontban állapotnak meg az egyes számok hordozásáról, akkor számátadási időablakonként egy-egy számhordozási megállapodás jön létre. A megállapodás akkor lép érvénybe, amikor az átvevő szolgáltató a megállapodásban rögzített számokra a hordozásokat a számhordozási Központi Referencia Adatbázisba bejelenti. A legrövidebb eljárásban a hordozást az igény benyújtását követő munkanapon kell bejelenteni, hosszabb eljárásban pedig legkésőbb a számátadási időablak előtti nap 12 óráig.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 (harminc) napnál. Az előfizető két munkanappal a számhordozás kitűzött napja előtt 16 óráig vonhatja vissza az igényét.

A H1 Telekom az Előfizetője által kezdeményezett számhordozási igényt megtagadhatja, amennyiben az előfizetőnek vele szemben, bármely előfizetői szolgáltatásból eredő, bármely kapcsolási szám tekintetében lejárt számlatartozása áll fenn.

Az átadó szolgáltató azokban az esetekben tagadhatja meg a számhordozási igényt, ha

- az előfizető nem azonosítható egyértelműen, vagy ha
- az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt igazolhatóan értesítette, vagy ha
- a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átadó szolgáltató egyeztetést kér az átvevő szolgáltatóval.

Az átadó szolgáltató a következő esetekben kérheti az egyeztetést:

- „multi-play” szolgáltatás csomagok egyidejű átadásakor,
- előfizetői hurok átengedésével vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozások esetén,
- különleges díjazású (díjmentes, kedvezményes díjazású, emeltdíjas) szolgáltatások számainak hordozása,
- tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, vagy
- egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében.

Az elutasításról az átvevő szolgáltató az előfizetőt a munkanapon 16 óráig benyújtott számhordozási igény esetén a benyújtástól számított 2 munkanapon belül, egyéb esetben 3 munkanapon belül értesíti.

Ha az előfizetőt nem sikerült az átadó szolgáltatónak egyértelműen azonosítani, akkor az átvevő szolgáltató újra azonosítja az ügyfelet, számlatartozás esetén pedig az előfizető rendezi a tartozást és ezt bejelenti az átvevő szolgáltatónak. Ezután az átvevő szolgáltató a számhordozási igényt újra elküldi az átvevő szolgáltatónak és a folyamat újra indul.

Ha egyeztetési igény miatt utasították el a hordozást, az egyeztetést a szolgáltatóknak 5 munkanap alatt kell lebonyolítaniuk, amibe az átvevő szolgáltató az előfizetőt is bevonhatja. A számhordozás időpontját az előfizető igénye és a műszaki lehetőségek alapján állapítják meg. Az egyeztetett igényt az átvevő szolgáltató megküldi az átadó szolgáltatónak és a folyamat újra kezdődik. Amennyiben az egyeztetésre az átadó szolgáltató hibájából nem kerül sor, az átvevő szolgáltató a határidő után ismét megküldi az igényt.

Az egyeztetés alapján benyújtott, vagy az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén megismételt számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem tagadhatja meg.

A szolgáltató - mint átvevő szolgáltató - az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodik.

A Szolgáltató eljár az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az Előfizető képviselőjében.

Az Előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

Amennyiben a számok egy részére a szolgáltatás fennmarad, az átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződést ez okból megszüntetni nem lehet, azt értelemszerűen módosítani kell.

A H1 Telekom-mal, mint átvevő szolgáltatóval való előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető elfogadja a H1 Telekom általános szerződési feltételeit, valamint az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az átadó szolgáltató továbbítsa a H1 Telekom felé nevét, telefonszámát, valamint - ha az előfizetőnek tartozása van - úgy ennek tényét. Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy közvetítő-választás esetén az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatójával, illetve más közvetítő szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló Előfizetői szerződés megszűnik, illetve módosul. Az előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósításával lép hatályba.

A számhordozás szolgáltatás biztosításának előfeltétele, hogy a szolgáltatók között érvényes hálózati szerződés legyen, amely kiterjed a számhordozás szolgáltatás biztosítására is.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabadrádió előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam 6 (hat) hónap.

A számhordozással

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- hangposta üzenetek nem vihetők át,
- az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz,
- az átadó Szolgáltató által kedvezményrel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék az átvevő Szolgáltató hálózatán nem használható, kivéve, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta.

8.2. internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

A H1 Telekom Kft. nem nyújt internet-hozzáférési szolgáltatást.

8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 111. §. értelmében az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató lehetővé teszi Előfizető számára, hogy az alább részletezett feltételek mellett a Szolgáltató által biztosított hívásirányok vonatkozásában a hozzáférést biztosító Szolgáltatótól eltérően a H1 Telekom szolgáltatásait vegye igénybe. Amennyiben az Előfizető a közvetítőválasztás keretében olyan hívást kezdeményez, amelyre a jogszabály szerint a közvetítőválasztás nem vonatkozik, úgy ezeket a hívásokat automatikusan az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató bonyolítja le. Előfizetőnek „Előfizetői nyilatkozatot” kell tennie H1 Telekom felé arról, hogy a fenti jogszabályhely által biztosított jogaival élni kíván. Az előfizetői nyilatkozatot a 3. számú melléklet tartalmazza.

A közvetítő szolgáltató által az előfizető részére nyújtott közvetítőválasztással megvalósuló szolgáltatások tekintetében a jelen általános szerződési feltételekben foglaltakat a jelen közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai alfejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

8.3.1. A közvetítőválasztás szolgáltatás definíciói

8.3.1.1. Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató

Az a telefonszolgáltatást nyújtó Szolgáltató, amely valamely távközlő hálózathoz, vagy annak részéhez távközlő végberendezés fizikai csatlakozását biztosítja az Előfizető számára távközlési szolgáltatások igénybevétele céljából.

8.3.1.2. A közreműködő szolgáltató

Az a telefonszolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatóval kötött összekapcsolási szerződése alapján biztosítja az Előfizető választása szerinti esetekben a hívott Előfizető, vagy szolgáltatás elérését. Jelen általános szerződési feltételekben foglalt közvetítőválasztás igénybevételével a H1 Telekom.

8.3.1.3. Közvetítő-előválasztás

Az Előfizető a közvetítő-előválasztás során nem az előfizetői hozzáférést biztosító (alaphálózati) Szolgáltatót választja telefonhívása továbbítására úgy, hogy a választott hívásirány(ok)ra előfizetői szerződést köt a H1 Telekom-mal. Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató a kívánt hívásirányokra induló hívásokat automatikusan átirányítja H1 Telekom hálózata felé. A közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető a hívott előfizető elérésére különböző hívásirányokra (helyi, belföldi távolsági és mobil, nemzetközi hívásirányok) külön-külön, illetőleg együttesen is jogosult szerződéskötésre a H1 Telekom-mal. Az Előfizetőnek a közvetítő-választás szolgáltatás igénybevételéhez rendelkeznie kell legalább egy analóg vagy ISDN telefonvonallal.

A közvetítő-választással megrendelhető díjcsomagok igénybevételéért az egyszeri díjak bekövetkezett eseményenként kerülnek felszámításra, és a bekövetkezés időpontja szerinti elszámoláshoz tartozó számlában kerülnek kiszámlázására. A forgalmi díjak elszámolása a választott díjcsomag szerint történik.

A közvetítő-előválasztás műszaki megvalósításával az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatóval, vagy más közvetítő szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződése megszűnik, vagy – ha a választás azt nem érinti teljes egészében – akként módosul, hogy a hozzáférést biztosító szolgáltató az előfizető által a közvetítőválasztás szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződésben foglalt szolgáltatást nem jogosult nyújtani, vagy azt az előfizető nem jogosult igénybe venni.

Amennyiben az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében a hozzáférést biztosító szolgáltatón kívüli szolgáltatóval áll fenn közvetítő-előválasztásra vonatkozó előfizetői szerződése, erről az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles tájékoztatni az újonnan választott közvetítő szolgáltatót.

Amennyiben az előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatótól előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe és ennek keretében él a közvetítőválasztás jogával, akkor az előfizetőt a közvetítőválasztással igénybe vett szolgáltatásokért – a hozzáférést biztosító szolgáltatónak előre kifizetett díjtól függetlenül – külön díjfizetési kötelezettség terheli, azaz előfizető köteles a H1 Telekom számlája alapján az igénybe vett szolgáltatások díját a H1 Telekom-nak megfizetni.

8.3.1.4. Hívásonkénti közvetítőválasztás

Ebben az esetben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító (alaphálózati) Szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése változatlan tartalommal hatályban marad. Az Előfizető a 1514 közvetítőválasztó előtétszámot tárcsázva hívásonként választhatja a H1 Telekom telefonszolgáltatót, ha a hívását vele kívánja bonyolítani. A hívásonkénti előválasztás szolgáltatás esetén az Előfizető a hívott előfizető elérésére különböző hívásirányokra (helyi, belföldi távolsági és mobil, nemzetközi hívásirányok) külön-külön, illetőleg együttesen is jogosult szerződéskötésre a H1 Telekom-mal. Az Előfizetőnek a közvetítő-választás szolgáltatás igénybevételéhez rendelkeznie kell legalább egy analóg vagy ISDN telefonvonallal.

8.3.1.5. Azon elektronikus hírközlési szolgáltatók, amelyek Előfizetői jogosultak arra, hogy a H1 Telekom-ot, mint közvetítő szolgáltatót válasszák

A H1 Telekom-ot abban az esetben jogosult Előfizető közvetítő szolgáltatónak választani, ha a hozzáférést biztosító szolgáltatója az Invitel Távközlési Zrt., vagy a Magyar Telekom Nyrt., vagy a UPC Magyarország Kft..

8.3.2. A közvetítőválasztás igénybevételének előfeltételei

A H1 Telekom-mot, mint közreműködő Szolgáltatót akkor választhatják, ha a megrendelő:

- nyilatkozatában olyan adatokat adott meg, amelyek megegyeznek az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatójánál nyilvántartott adatokkal,
- vonalának kimenő forgalma a hozzáférést biztosító Szolgáltatójánál nincs korlátozva,
- előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatója részéről az összekapcsolási szerződésben meghatározott egyéb műszaki akadály nem áll fenn,
- a H1 Telekom egyéb ok miatt nem utasítja el az igényét.

Amennyiben a megrendelő által szolgáltatott adatok nem egyeznek meg az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató által nyilvántartottakkal és emiatt nem valósítható meg a közvetítőválasztás, úgy a megrendeléssel kapcsolatban felmerült költségeket (csatlakozás-aktiválási díj) a megrendelő megtéríti a H1 Telekom-nak a 2. számú mellékletben meghatározott mértékben.

Amennyiben a közvetítőválasztás szolgáltatás hozzáférést biztosító szolgáltató általi beállítása enélkül nem végezhető el, a hozzáférést biztosító szolgáltató – adategyeztetés céljából – köteles a H1 Telekom erre irányuló igényének kézhezvételét követő 5 munkanapon belül átadni:

- a) természetes személy előfizető esetén az előfizető telefonszámát, természetes személyazonosító adatait, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
 - b) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető telefonszámát, cégjegyzékszámát vagy nyilvántartási számát.
- Az adatátadás esetén a hozzáférést biztosító szolgáltató a H1 Telekom igénye alapján köteles azt is közölni, ha az előfizetőnek a hozzáférést biztosítóval szemben fennálló, 30 napot meghaladó díjtartozása van.

8.3.3. Igénybejelentés, szerződéskötés közvetítőválasztás esetén

A megrendelő/igénylő a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein jelezheti igényét, illetőleg a H1 Telekom honlapján, vagy személyesen tehet igénybejelentést a H1 Telekom ügyfélszolgálatán. Közvetítő választó díjcsomagok megrendelhetők a honlapon elérhető Megrendelőlap kitöltésével, és a Szolgáltató részére történő megküldésével.

Az igénybejelentésre, a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok egyébiránt megegyeznek a jelen általános szerződési feltételek 2. pontjában leírtakkal azzal, hogy az akcióban igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozó feltételek kiegészülnek a jelen általános szerződési feltételek 7.1.6. pontjában, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződésekben meghatározott feltételekkel.

8.3.4. A szerződés hatálybalépése és időtartama

Az Előfizető H1 Telekom-mal kötött előfizetői szerződése, illetve az Előfizető a hozzáférést biztosító Szolgáltatójával, valamint más közreműködő Szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződésének módosulása, továbbá megszűnése a közvetítőválasztás műszaki megvalósulásával lép hatályba.

Közvetítő-előválasztás szolgáltatás igénybevétele határozatlan, 1 éves határozott és 2 éves határozott időtartamra kötött szerződéssel lehetséges. A határozott időtartam lejáratát követően a szerződés megszűnik, kivéve, ha Előfizető tovább használja a szolgáltatást. Ebben az esetben a szolgáltatás igénybevétele határozatlan idejű szerződéssel jön létre Előfizető ráutaló magatartásával, a szerződés egyéb pontjainak változatlan formában maradásával. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással is dönthetnek, illetve az akcióban igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozó feltételek kiegészülnek a jelen általános szerződési feltételek 7.1.6. pontjában, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződésekben meghatározott feltételekkel. Amennyiben Előfizető fel kívánja mondani a szerződését, ezt írásban kell megtennie.

8.3.5. A szünetelésre vonatkozó speciális szabályok

Amennyiben a H1 Telekom az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető kérésére, vagy a hozzáférést biztosító Szolgáltató érdekében felmerülő okból az előfizetőnek az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya szünetel, Előfizető köteles erről a változás bekövetkeztét követő 8 napon belül írásban tájékoztatni a H1 Telekom-ot. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal fennálló előfizetői jogviszony 8 npra történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni. A szünetelés esetén fizetendő díjat a 2. számú melléklet tartalmazza.

8.3.6. A szerződés módosításával kapcsolatos speciális szabályok

A szerződésmódosítás díjainak mértéke a 2. számú mellékletben rögzítve érhető el.

8.3.6.1. Áthelyezés közvetítőválasztásnál

Amennyiben a H1 Telekom az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető kérésére a hozzáférést biztosító Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi, köteles erről a H1 Telekom-ot 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettség elmulasztásából a Szolgáltatót éri. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal fennálló előfizetői jogviszony 8 npra történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni.

8.3.6.2. Átírás közvetítőválasztásnál

Amennyiben nem a H1 Telekom az Előfizető hozzáférési Szolgáltatója, és az Előfizető a telefonszolgáltatást más nevére átírja, az átírás a H1 Telekom-mal fennálló jogviszonyát is érinti. Amennyiben a H1 Telekom az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető a hozzáférést biztosító Szolgáltatójával fennálló jogviszonyát átírja, az átírásról a H1 Telekom-ot köteles 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal fennálló előfizetői jogviszony 8 npra történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni.

8.3.6.3. Telefonszám-változás esetén követendő eljárás

Amennyiben a H1 Telekom az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető előfizetői száma bármely okból megváltozik (vagy ISDN csatlakozás esetén a már meglévő kapcsolási számok újjal egészülnek ki), az előfizetői telefonszám változásáról az Előfizető köteles a H1 Telekom-ot 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal fennálló előfizetői jogviszony 8 npra történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni.

8.3.6.4. Előfizető adataiban bekövetkezett változás esetén követendő eljárás

Amennyiben a H1 Telekom az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az előfizetői adatokban bármilyen változás következik be, így különösen, ha az Előfizető számlázási címe megváltozik, a változásról az Előfizető köteles 15 napon belül írásban a Szolgáltatót tájékoztatni. Amennyiben az Előfizető e tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, az Előfizetőt terheli minden olyan kárért a felelősség, ami a Szolgáltatót e mulasztás miatt éri. A megváltozott számlázási címről történő tájékoztatás elmaradása esetén a Szolgáltató a téves címre küldött és ezért nem térült számlák vonatkozásában jogosult a díjtartozás szabályait alkalmazni.

8.3.6.5. A csatlakozás típusának megváltoztatása (analógról ISDN-re, vagy ISDN-ről analógra) közvetítőválasztás esetén

Amennyiben a H1 Telekom az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető a hozzáférést biztosító Szolgáltatójánál a csatlakozás típusát megváltoztatja (analógról ISDN-re tér át, vagy fordítva), köteles erről H1 Telekom-ot 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a H1 Telekom-mal fennálló előfizetői jogviszony 8 napra történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a H1 Telekom jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni.

8.3.6.6. Hívásirányok módosítása közvetítőválasztás esetén

Az előfizetőnek lehetősége van arra, hogy a szerződésben rögzített hívásirányait bővítse (további hívásirányra kössön szerződést), vagy szűkítse. Ez módosítási díj megfizetését vonja maga után, amelynek mértéke a 2. számú mellékletben kerül feltüntetésre, és amelyet a H1 Telekom a forgalmi díjakat tartalmazó számlán tüntet fel. Az előfizetőnek lehetősége van arra is, hogy forgalmi díjsomagot váltson, amelyet díjmentesen megtehet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán évente egy alkalommal. További díjsomag módosítás a 2. számú mellékletben rögzített mértékű díj megfizetése mellett lehetséges.

8.3.7. Az Előfizető által bonyolított forgalom korlátozására vonatkozó speciális szabályok közvetítőválasztás esetén

A H1 Telekom közvetítőválasztás szolgáltatás nyújtása esetén a jelen általános szerződési feltételek 5.2. pontjában rögzített feltételekkel jogosult az Előfizető kimenő forgalmát korlátozni.

Amennyiben az Előfizető hozzáférést biztosító Szolgáltatója az Előfizető kimenő forgalmát bármely okból korlátozza, Előfizető a H1 Telekom közvetítőválasztás szolgáltatását sem képes igénybe venni mindaddig, amíg a korlátozás okát meg nem szünteti. A hozzáférést biztosító Szolgáltató általi korlátozás ideje alatt a H1 Telekom az előfizetői szerződés teljesítésére nem képes. Az Előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti esetben a Szolgáltatót éri. A korlátozás feloldását követően előfizetőnek a 2. számú mellékletben feltüntetett korlátozás feloldási díjat kell megfizetnie.

8.3.8. A hibaelhárításra vonatkozó speciális szabályok

Mivel a közvetítőválasztás esetén az Előfizető által bonyolított

(a) helyi, belföldi távolsági és belföldi mobil és/vagy

(b) nemzetközi hívások háttérben az Előfizető hozzáférést biztosító Szolgáltatója és az Előfizető által választott közreműködő Szolgáltató együttes műszaki jelenléte húzódik, az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát bármely telefonszolgáltató hálózatával, vagy egyéb műszaki berendezéseivel kapcsolatos meghibásodás is okozhatja.

8.3.9. Felmondás, a szerződés megszűnése, felmondási díj

Az előfizetői szerződés a jelen általános szerződési feltételekben rögzítettekén túl az alábbi esetekben is megszűnik:

(a) amennyiben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító Szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése bármely okból megszűnik, a H1 Telekom Előfizető általi értesítését követő 9. napon.

(b) amennyiben az Előfizető határozott időtartamon belül kívánja megszüntetni a szerződését,

(c) ha az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel a szerződést a Szolgáltató,

(d) amennyiben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító Szolgáltatójától a H1 Telekom felé érkező bejelentés értelmében Előfizető hívószámairól a hozzáférést biztosító szolgáltató bármely okból törölte H1 Telekom Szolgáltató előválasztás szolgáltatását.

H1 Telekom a fenti (a)-(d) pontokban foglaltak bekövetkezése esetén az Előfizetővel szemben Előfizető általi szerződés felmondás következményét alkalmazza. A szerződést ezekben az esetekben a felmondásra vonatkozó szabályok szerint 8, illetve 30 napos felmondási határidővel a H1 Telekom elfogadja, Előfizető pedig az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített felmondási díj megfizetésére és/vagy az igénybe vett kedvezmények visszafizetésére köteles.

8.3.10. A közvetítőválasztás igénybevételének korlátai

Közvetítőválasztás szolgáltatás keretében az Előfizető belföldön a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni. Nem érhető el például az úgynevezett nem földrajzi számok, illetve a szolgáltatáskijelölő (SHS) számokkal bonyolított, valamint a segélykérő és a tudakozó hívások. Ezen hívásirányok elérhetőségét továbbra is a hozzáférést biztosító Szolgáltató igénybevételével bonyolíthatja az Előfizető.

Közvetítőválasztás szolgáltatás keretében az Előfizető nemzetközi irányban a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni. Egyéb számok nem érhetőek el a szolgáltatással.

Közvetítőválasztás szolgáltatásból kizárt hívásirányok továbbra is elérhetőek az Előfizető részére a hozzáférést biztosító Szolgáltatóján keresztül, amely díjait a hozzáférést biztosító Szolgáltatója számlázza ki az előfizetőnek.

8.3.11. Hibaelhárítás a közvetítőválasztás igénybevétele során, a Szolgáltató felelőssége

Az Előfizető a H1 Telekom közvetítőválasztás keretében nyújtott szolgáltatásainak a teljesítésével kapcsolatosan felmerült hibákat a H1 Telekom hibabejelentő számán jelentheti be.

H1 Telekom-ot csak a közvetítőválasztás keretében kötött előfizetői szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával és saját hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség.

8.3.12. A közvetítőválasztás műszaki korlátai

A közvetítőválasztás szolgáltatás nem vehető igénybe:

- nyilvános állomásról,

- alkalmi állomásról,
- ideiglenes telefonszámokra.
- kiegészítő szolgáltatás, vagy ISDN kiegészítő szolgáltatás keretében igénybevett hívásátírányítással átírányított hívás esetén, illetve kézi kapcsolással,
- ISDN D csatornás adatátviteli hívásokra közvetítőválasztás nem vehető igénybe,
- helyhez kötött rádiós elérésű (GSM-RLL) előfizetői hozzáférési pont esetén nem biztosítható a közvetítőválasztás helyi hívásra és internet szolgáltatás elérésére irányuló hívásra,
- ha az előfizető telefonvonala szünetel vagy kimenő forgalmát az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató korlátozza, az Előfizető a közvetítőválasztás szolgáltatást sem tudja igénybe venni.

9. az előfizetői szerződés időtartama

9.1. Az előfizetői szerződés időtartama

Az Egyedi Előfizetői Szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre.

A határozott időtartam lejáratát követően a szerződés megszűnik, kivéve, ha Előfizető tovább használja a szolgáltatást. Ebben az esetben a szolgáltatás igénybevétele határozatlan idejű szerződéssel jön létre Előfizető ráutaló magatartásával, a szerződés egyéb pontjainak változatlan formában maradásával.

A határozott tartamú szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban Szolgáltató köteles Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően Előfizető továbbhasználja Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei – a határozott időtartamon belüli felmondásra vonatkozó rendelkezések kivételével - megegyeznek Előfizető által használt díjcsomag igénybevételi feltételeivel. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

10. adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

10.1.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái

A Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető adószáma, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma;
- d) az előfizetői állomás száma, vagy egyéb azonosítója;
- e) az Előfizető címe és az állomás típusa;
- f) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- g) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- h) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- i) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- j) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;
- k) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- l) telefonszolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

A Szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) céljából - az Előfizető kifejezett előzetes beleegyezésével - kezelheti a jelen pontban meghatározott adatokat.

10.1.2. Az adatok tárolásának időtartama

- A 10.1.(a)-(d) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig,
- A 10.1.(e)-(l) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények a törvényes elévülésiéig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az e törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

A Szolgáltató a 10.1.(h) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a törvényes elévülést követő egy (1) év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása

esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az e törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

10.1.3. Az adatok továbbításának feltételei

10.1.3.1. Jogszabályon, illetve előfizetői kérelmen alapuló adatátadás

A szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, melyek a szolgáltatás igénybevételehez, valamint az illetékes hírközlési hatóság feladatai végzéséhez szükségesek, a Szolgáltató köteles - jogszabályban meghatározott módon és esetekben - a hatóság részére szolgáltatni még akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételeivel továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés, vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak, valamint a hírközlési hatóság részére előírt jogkör gyakorlásának esetét kivéve, a Szolgáltató - az érintett Előfizető beleegyezése nélkül - a közléseket nem figyeli meg, hallgatja le, tárolja, vagy a közlésekbe nem avatkozik bele, vagy figyeli azokat meg.

Az életet, testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozó hatóság az Előfizető írásbeli kérelmére a használatban lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés, vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetve a levelezést lebonyolító személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

10.1.3.2. Adatátadás hivatalos, vagy más szervek részére

A 10.1 pontban hivatkozott adatok átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- a nemzetbiztonsági, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint bíróságnak.

10.1.3.3. Adatátadás más távközlési Szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése

A Szolgáltató a díjfizetési, illetve a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából, jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az előfizetői szerződésben valamint a 10.1. pontban szereplő adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetve - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

Az Előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

- számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette; vagy
- számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági, vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen); vagy
- az előfizetőnek távközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, bármely más távközlési Szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy
- az előfizetőnek a korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül mondták fel.

A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a 10.1. pont szerinti adatai kezeléséről, arról, hogy ezen adatok mely esetekben és mely Szolgáltatóknak adhatók át, ezen adatok alapján a Szolgáltató milyen döntéseket hozhat, az előfizetőnek ezzel kapcsolatosan milyen jogorvoslati lehetősége van, ki a közös adatállomány adatkezelője és adatfeldolgozója, és hol van az adatkezelés és adatfeldolgozás helye (címe).

10.1.3.4. Átadás közreműködő Szolgáltató számára

Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a választott közreműködő Szolgáltató számára továbbítsa az Előfizető nevét, az általános szerződési feltételekben nevesített, nyilvántartásba vett adatait, valamint az Előfizető telefonszámát. Közreműködő Szolgáltató az a távközlési Szolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatóval kötött összekapcsolási szerződése alapján biztosítja az Előfizető választása szerinti esetekben a hívott Előfizető, vagy szolgáltatás elérését.

10.1.3.5. Adatátadás előfizetői kérelemre

Az előfizetőnek kibocsátott számla nem tartalmazza a hívott fél hívószámának minden számjegyjét, amelyre a díj kiszámításához nincs szükség. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást igényel, a Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy ilyen esetben a kimutatással együtt az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat. Ezen adatok megismerésére az Előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz az érintett természetes személyek előzetes írásbeli engedélyét beszerzi. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét, vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató az Előfizető kérelemre sem adhatja meg azonosítható módon a kérelem beérkezését megelőző 30 napnál korábban a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon:

- többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, melyre a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi segélyvonalak, vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
- többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak); vagy
- a rendőrséget, a mentőszolgálatot, vagy a tűzoltóságot értesítik.

10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

10.2.1. Kötelező adatkezelés

A Szolgáltató jogszabályi előírás alapján a 10.1. pont szerinti adatokat kezeli az Előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából.

10.2.2. Az érintett hozzájárulásával történő adatkezelés

A Szolgáltató az Előfizető hozzájárulásával kezeli az Előfizető nevét és székhelyét saját üzletszerzési (marketing) céljából.

10.2.3. A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; Az adat kezelésének célja

A kötelező adatkezelést elrendelő jogszabályok a következők:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről;
- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet;
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról.

Az adat kezelésének célja az Előfizető által igénybevett szolgáltatás nyilvántartása, az Előfizető részére történő számlázás, a szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői viszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának lehetősége.

10.2.4. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége

10.2.4.1. Az előfizetői ügyfélszám alkalmazása

Az Előfizető az előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg ügyfélszámot kap a Szolgáltatótól, amely a jövőben az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltatónál azonosítóként szolgál. A Szolgáltató az ügyfélszám megadását követően telefonon, illetőleg a személyesen megjelent ügyfél számára tájékoztatást ad.

Az előfizetői ügyfélszámot a Szolgáltató személyes adatként kezeli. Az Előfizető köteles az ügyfélszámot bizalmasan kezelni. Amennyiben az ügyfélszám az előfizetőnek felrhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

10.2.4.2. Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás keretében kapott adatok kezeléséért

A szolgáltatás keretében kapott és nyilvántartott adatok vonatkozásában a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli a titoktartási kötelezettség és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvéveket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

10.2.4.3. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az Előfizető az előfizetői szerződés adataiban történt változást köteles a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni.

10.2.4.4. Az azonosító-kijelzésre vonatkozó rendelkezések

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja:

- (a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- (b) a hívó előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférésekenként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- (c) a hívó előfizetőnek, hogy hívásonként - a (b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- (d) a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg.

Az (a) és (b) pontban meghatározott letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (II.26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja előfizetője számára, hogy annak kérésére azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása).

10.2.4.5. Hívásátírányításra vonatkozó rendelkezések

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az Előfizető készülékére érkező hívásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az Előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely

(a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átírányítás történt; vagy

(b) annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átírányítás történt.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető megtilthassa az átírányító Előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átírányító Előfizető rendelkezése alapján, az Előfizető saját hívószámára történő automatikus átírányítását.

10.2.4.6. Nyilvános előfizetői listára vonatkozó rendelkezések

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az egyetemes telefonszolgáltató által évente készített ingyenes előfizetői névjegyzékbe bekerüljön, és a névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse a nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői számát. Egyéni Előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása, iskolai végzettsége, szakképzése feltüntetését, legfeljebb 24 karakter hosszúságig. Ugyancsak ingyenesen biztosíthatja - az egyetemes Szolgáltatóval történő megállapodás alapján - egyéni Előfizető esetén, hogy az Előfizető legalább egy mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószámot is feltüntethessen.

A nyilvános, vagy az információs Szolgáltatókon keresztül hozzáférhető nyomtatott, vagy elektronikus telefonkönyvek, előfizetői listák, vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges. Az Előfizető jogosult arra, hogy

(a) külön költség nélkül kimaradjon a nyomtatott, vagy elektronikus telefon-könyvből, előfizetői listából vagy címtárból;

(b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra; vagy

(c) lakcímét csak részben tüntessék fel a telefonkönyvben.

A Szolgáltató a nyilvános címtárában lévő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson a címtár adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi a címtárban megjelenik, kivéve, ha az Előfizető további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

10.2.4.7. A szolgáltatás használatával járó veszélyek

A Szolgáltató a távközlési szolgáltatást az ipari szabványoknak megfelelően végzi. A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételeivel továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A Szolgáltató nem tudja garantálni, hogy a hálózaton folytatott távközlési forgalom lehallgathatatlan.

10.2.4.8. Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztatót tesz közzé az Előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles kitölteni az előfizetői szerződésben szereplő, az adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozatot. Az Előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatos észrevételeit és panaszait a Szolgáltató adatvédelmi felelősénél jelentheti be. Az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat, az adatvédelmi felelős neve és elérhetősége az ügyfélszolgálaton kifüggesztésre kerül.

11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

Az Előfizető jelen általános szerződési feltételek hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indoklás nélkül módosíthatja, visszavonhatja. A nyilatkozatok megadásának, módosításának és visszavonásának módja előfizetői kategóriánként – egyéni/üzleti előfizetőnként - eltérő lehet. A Szolgáltató a módosításokat 30 napon végzi el.

11.1. Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

A természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni.

11.3. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozat

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és forgalmi adatait.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti.

12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

12.1.1. A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra

Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az elektronikus hírközlésre vonatkozó 2003. évi C. törvényben (Eht.) és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendeletben meghatározott keretek között, az általános szerződési feltételekben írt feltételek fennállása esetén, az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása útján jogosult módosítani.

12.1.2. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az Egyedi Előfizetői Szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható változásnak minősül különösen - de nem kizárólag - az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek, valamint az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

Az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, a szállítói és nagykereskedelmi költségek növekedése esetén - amennyiben azok közvetlenül beépülnek e szolgáltatás díjába - a szolgáltató jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződés szolgáltatási díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására a fogyasztói árszínvonal nagyobb, mint 0%-os mértékű változása esetén naptári évenként legfeljebb egyszeri alkalommal. A díjváltozás mértéke azonban nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőt értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

12.1.3. Az előfizető tájékoztatásának módja a szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosításról

Ha a szolgáltató a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt

időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontokban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték

Az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiségét és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az általános szerződési feltételek azon módosításaira, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

12.1.4. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az Egyedi Előfizetői Szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1. Áthelyezés

Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a 30 napon belüli határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy
- az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy

- az áthelyezési igényt – a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtarozása miatt elutasítja.

Amennyiben Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség megléte esetén befogadja, úgy az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. A Szolgáltató erre az időszakra nem számol fel díjat Előfizető részére.

Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Előfizetői Szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni - amelyet Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol - Szolgáltató jogosult a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díj felszámítására is.

Szolgáltató ellátási területén kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így előfizetőnek kell viselnie.

Amennyiben Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség megléte esetén befogadja, de a jelen pontban részletezett határidőket nem tartja be, úgy Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Az áthelyezés díját a 2. számú melléklet tartalmazza.

12.2.2. Átírás

Átírás, ha az Előfizető személyében, vagy Előfizető azonosítására szolgáló adatokban az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül - így különösen megállapodás, jogutódlás, vagy öröklés miatt - következik be változás.

Átírásnak minősül:

- a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,
- kis- és középvállalkozás üzleti előfizetői szerződésének választása szerinti egyéni előfizetői szerződésre módosítása,
- amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtarozást a felek valamelyike rendezi.

Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. A szolgáltatás visszamenőlegesen nem írható át.

Az átírást a Szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- hívószám, létesítési hely
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/intézményi)
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik, akkor a teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik.

Határozott időre (vagy hűségnyilatkozattal) létrejött szolgáltatást Előfizető más előfizetőre nem írhatja át, kivéve, ha az átvállaló Előfizető a szerződésben foglaltak betartását, annak jogkövetkezményeivel együttesen, együtt átvállalja.

Az átírás díját a 2. számú melléklet tartalmazza.

12.2.3. Adatok módosítása

Az előfizető az előfizetői adataiban, így különösen a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a változást követően haladéktalanul írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendes felmondásának szabályai

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje - a 12.3.2. pontban meghatározottak kivételével - nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítést követően is Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése

hitelesen igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

12.3.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai

12.3.2.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről 15 napon történő rendkívüli felmondásának esetei

Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel a 12.3.1. pontban meghatározott feltételek esetén, ha

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelésség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen, illetve hozzáférési ponton működteti,
- Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Amennyiben Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, akkor felmondási időtartamára a szolgáltatást felfüggesztheti.

12.3.2.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről 30 napon történő rendkívüli felmondása

Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel a 12.3.1. pontban meghatározott feltételek esetén, amennyiben Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a havi előfizetési díjnak megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét az 2. számú melléklet tartalmazza.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

12.3.2.3. Vagyonbi biztosíték

Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlíthetetlen tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg. Amennyiben Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

A felmondást az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

- Előfizető neve, címe,
- az ügyfél azonosításához használt azonosítók,
- megszüntetni kívánt szolgáltatás megnevezése,
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja (amennyiben a megszüntetést az Előfizető meghatározott időpontra kéri),
- az Előfizető aláírása.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást követően fogadja el.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést

- felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy

- az előfizetői szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg

- a Szolgáltató a 2003. évi C. törvényben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbéreként. Üzleti előfizetők esetében ezen szabály alkalmazása nem kötelező, KKV üzleti előfizető esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akarral eltérhetnek tőle.

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződésben meghatározott időtartam lejár, azonban az Előfizető a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az előfizetői szerződés – amennyiben a felek kifejezetten másképpen nem rendelkeznek - határozatlan időtartamúvá alakul, amelyet bármely fél az erre irányadó szabályok szerint szüntethet meg.

Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen általános szerződési feltételek 13. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az Előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít.

A határozott időtartamú szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

12.4.1. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendes felmondásának szabályai

A határozatlan idejű előfizetői szerződést Előfizető 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam alatt rendes felmondással Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített díj (kötbér) megfizetése mellett mondhatja fel az előfizetői szerződést.

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni

A szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik, kivéve, ha Előfizető a díjtarozására Szolgáltatóval részletfizetési megállapodást kötött. A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést.

12.4.2. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai

Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- a szolgáltató az előfizetői szerződést nem a 12.1.1. pont szerinti módon módosítja.

Jelen pontban foglaltak alapján történő, előfizető általi rendkívüli felmondás esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1. Az előfizetői szerződés megszűnése számhordozás megvalósulásával

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a jelen általános szerződési feltételek 8.1. pontja, valamint a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával megszűnik.

12.5.2. Az Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- Ha Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni Előfizető számára, Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket Szolgáltatónak átadni.
- Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

12.5.3. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál, illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha átírásra kerül sor.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírószági végzés, vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

12.5.4. Közös meggyezéssel történő előfizetői szerződés megszüntetés

A felek közös meggyezéssel megszüntethetik az előfizetői szerződést azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.

12.5.5. Egyéb, a szolgáltató érdekkörében bekövetkezett előfizetői szerződés megszűnési esetek

A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, valamint a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével kapcsolatban az Eht. vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésénél, és az Előfizetői szerződés tartama alatt is együttműködik a Szolgáltatóval, tájékoztatja a Szolgáltatót az Előfizetői szerződést érintő minden lényeges körülményről.

Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a szolgáltatással kapcsolatos bármilyen hibát haladéktalanul bejelenteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér az Előfizetői szerződésben foglaltaktól és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató a hiba elhárítása érdekében teljesítse a szerződés szerinti szolgáltatási kötelezettségét.

Ha az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatón kívüli Szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről az előfizetői szerződéskötéskor köteles tájékoztatni a Szolgáltatót, mint újonnan választott közvetítő Szolgáltatót.

A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségeit nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik és az Előfizetői szerződés hatálya alatt felelősséget vállal a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felrhatótságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Előfizető kötelezettsége a Szolgáltatás és a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű használata. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására a jelen általános szerződési feltételek 5.2. pontja értelmében.

A szolgáltatás rendeltetésszerű használata azt jelenti, hogy Előfizető nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését, azaz a hálózat be tudja tölteni szerepét, rendeltetését.

13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű

használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytáll az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott összeg erejéig.

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

13.5. Egyéb kötelezettség, felelősség

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közizlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

Előfizető felel az előfizetői tulajdonú vezetékszakas, vagy hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztonságából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

A kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében a szolgáltató a www.h1telekom.hu internetes oldalán, az internet-hozzáférés szolgáltatást bemutató aloldalon közzéteszi a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szűrőszoftverek elérhetőségét és a használatukra vonatkozó tájékoztatást.

15. műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatást a H1 Telekom Kft. nem nyújt.

1. számú melléklet: A hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

A 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei:

	<i>Minőségi jellemző</i>	<i>Minőségi célérték értelmezése, meghatározása</i>	<i>Célérték</i>
1	<i>Bekapcsolási idő</i>	<i>Az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);</i>	≤ 15 nap
2	<i>Hibajavítás</i>	<i>Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;</i>	≤ 72 óra
3	<i>Számlapanaszok</i>	<i>A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;</i>	≤ 30 nap
4	<i>Szolgáltatás rendelkezésre állása</i>	<i>a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;</i>	$\geq 96\%$
5	<i>A szolgáltatás rendellenes szünetelése</i>	<i>A szolgáltatás átmeneti, rendellenes szünetelésnek időtartama egy teljes évben a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen</i>	≤ 72 óra
6	<i>Sikertelen hívások aránya</i>	<i>A sikertelen hívások aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9-17 óráig), sikertelen hívás, ha a hívó fél a hívott fél állapotáról sem szabványos válaszjel, vagy szöveges bemondás formájában nem kap információt, vagy a hívás megszakad</i>	$\leq 1,4\%$
7	<i>Hívás felépítési idő</i>	<i>Hívások kapcsolásának időtartama, az az időtartam, amíg az összeköttetés felépül (megkezdett mp)</i>	≤ 12 sec
8	<i>Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezések aránya</i>	<i>A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.</i>	75%
9	<i>Adatátvitel esetén bit hibaarány</i>	<i>Adatátvitelre irányuló másodlagos felhasználásra vonatkozóan a bit hibaarány hozzáférési vonalaként.</i>	$\leq 10^{-4}$

2. számú melléklet; díjszabás

A jelen mellékletben feltüntetett díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák!

A listaáraktól eltérő díjak az előfizetőkkel kötött egyedi megállapodások függvényében alakulnak ki.
Az alábbi díjak 2016. július 2-től érvényes listaárak.

ISDN 30 és ISDN 2 belföldi telefonhívások díjszabása (Ft/perc)

Belföldi helyi hívás:	8,20 Ft
Belföldi távolsági hívás:	14,50 Ft
Mobil hívások díjai:	53,00 Ft

ISDN 30 egyszeri díjak

Belépési díj:	1.500.000,- Ft
Átírási díj:	200.000,- Ft
Áthelyezés díjai:	1.500.000,- Ft

ISDN 2 egyszeri díjak

Belépési díj:	250.000,- Ft
Átírási díj:	10.000,- Ft
Áthelyezés díjai (pont-pont):	300.000,- Ft
Áthelyezés díjai (pont-mukótipont):	300.000,- Ft

ISDN 30 és ISDN2 nemzetközi telefonhívások díjszabása

Megegyezik a közvetítéválasztás szolgáltatás díjszabásával.

I. A szolgáltatások egyszeri (kapcsolódó) díjai

Díjak	Díj mértéke
Belépési díj (7.1.1.1. pont)	50000 Ft / szerződés
Csatlakozás-aktiválási díj (7.1.1.2. pont és 8.2.2. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Visszakapcsolási díj Budapest közigazgatási határán belül (7.1.1.3. pont)	5000 Ft / kiszállási díj + 10000 Ft / mérnök óradíj
Visszakapcsolási díj Budapest közigazgatási határán kívül (7.1.1.3. pont)	5000 Ft / kiszállás díj + 110 Ft / km + 10000 Ft / mérnök óradíj
Korlátozás feloldási díj (7.1.1.4. pont és 8.2.7. pont)	6000 Ft / szerződés
Fizetési felszólítás díja (7.1.1.5. pont)	700 Ft / felszólító levél
Áthelyezési díj (7.1.1.6. pont és 8.2.6.1. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Kiszállási díj Budapest közigazgatási határán belül (7.1.1.7. pont)	5000 Ft / kiszállási díj + 10000 Ft / mérnök óradíj
Kiszállási díj Budapest közigazgatási határán kívül (7.1.1.7. pont)	5000 Ft / kiszállás díj + 110 Ft / km + 10000 Ft / mérnök óradíj
Átírási díj (7.1.1.8. pont és 8.2.6.1. pont)	5000 Ft / szerződés
Csomagmódosítási díj (7.1.1.9. pont)	3000 Ft / szerződés
Számlamásolat díja (7.1.1.10. pont)	1000 Ft / számlamásolat
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadéka (7.1.1.12. pont)	az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra
Hibajavításhoz kapcsolódó díjak Budapest közigazgatási határán belül	5000 Ft / kiszállási díj + 10000 Ft / mérnök óradíj
Hibajavításhoz kapcsolódó díjak Budapest közigazgatási határán kívül	5000 Ft / kiszállás díj + 110 Ft / km + 10000 Ft / mérnök óradíj
Számlamelléklet díja (7.1.10. pont)	0 Ft / számlamelléklet
Papír alapú hívásrészletező díja (7.1.10. pont)	1000 Ft / hívásrészletező
Kézpénz-átutalási megbízás díja (7.2. pont)	A Magyar Posta Zrt. aktuális díjszabása alapján.
A szolgáltatás szüneteltetése esetén fizetendő díj (7.1.7.2. pont és 8.2.5. pont)	A szünetelés időtartamára a havi előfizetési díj 50%-a, előfizetési díj hiányában 2500 Ft / hónap)
Telefonszám-változás esetén fizetendő szerződés módosítási díj, amely tartalmazza az új hívószám(ok) aktiválását is (8.2.6.3. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Címváltozás miatti szerződés módosítás díja (8.2.6.4. pont)	3000 Ft / szerződés
A csatlakozás típusának megváltoztatása, amely tartalmazza az új hívószám(ok) aktiválását is (8.2.6.5. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Hívásirányok módosítása közvetítéválasztás szolgáltatás esetén* (8.2.6.6. pont)	3000 Ft / szerződés

A díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák! *Az összes szerződött hívásirányt csak felmondási díj megfizetése mellett lehet a határozott időtartam alatt lemondani.

II. Közvetítőválasztás során igénybe vehető díjsomagok díjszabása (Ft/perc)

irány	H1 Alap	H1 B	irány	H1 Alap	H1 B	irány	H1 Alap	H1 B
Afganisztán	864,50	633,10	Ciprus mobil	149,50	109,20	Guatemala	195,00	144,30
Albánia	115,70	85,80	Comore-szigetek	149,50	109,20	Guinea	149,50	109,20
Albánia mobil	132,60	97,50	Cook - szigetek	864,50	633,10	Guyana	864,50	633,10
Algéria	149,50	109,20	Costa Rica	864,50	633,10	Haitik	364,00	266,50
Algéria mobil	149,50	109,20	Csád	364,00	266,50	Hawaii Szigetek	75,40	57,20
Amerikai Egyesült Államok	65,00	48,10	Csehország	53,30	41,60	Holland Antillák	364,00	266,50
Amerikai Szamoa	864,50	633,10	Csehország mobil	122,20	97,50	Hollandia	53,30	41,60
Amerikai Virgin Szigetek	75,40	57,20	Dánia	75,40	57,20	Hollandia mobil	132,60	97,50
Andorra	132,60	97,50	Dánia mobil	149,50	109,20	Honduras	241,80	179,40
Angola	195,00	144,30	Dél - afrikai Köztársaság	149,50	109,20	Hong Kong	75,40	57,20
Anquilla	364,00	266,50	Diego Garcia	864,50	633,10	Hong Kong mobil	149,50	109,20
Antarktisz	864,50	633,10	Dominikai Közösség	241,80	179,40	Horvátország	71,50	71,50
Antigua és Barbuda	241,80	179,40	Dominikai Köztársaság	364,00	266,50	Horvátország mobil	139,10	102,70
Argentína	195,00	144,30	Dzsibuti	864,50	633,10	India	241,80	219,70
Aruba	195,00	144,30	Ecuador	364,00	266,50	Indonézia	149,50	109,20
Ascension	864,50	633,10	Egyenlítői - Guinea	364,00	266,50	Irak	864,50	633,10
Ausztrália	75,40	57,20	Egyesült Arab Emírségek	195,00	144,30	Irán	195,00	144,30
Ausztrália mobil	122,20	97,50	Egyiptom	364,00	266,50	Írország	75,40	57,20
Ausztrália külbirtokai	864,50	633,10	Elefántcsontpart	241,80	179,40	Írország mobil	149,50	109,20
Ausztria	53,30	41,60	Eritrea	864,50	633,10	Izland	115,70	85,80
Ausztria mobil	149,50	109,20	Észak - Mariana - szigetek	864,50	633,10	Izrael	75,40	57,20
Azerbajdzsán	195,00	144,30	Észtország	65,00	48,10	Izrael mobil	132,60	97,50
Bahama	864,50	633,10	Észtország mobil	149,50	109,20	Jamaica	149,50	109,20
Bahrein	195,00	144,30	Etiópia	864,50	633,10	Japán	149,50	109,20
Banglades	864,50	633,10	Falkland - szigetek	864,50	633,10	Jemen	864,50	633,10
Barbados	241,80	179,40	Fehéroroszország	132,60	97,50	Jordánia	195,00	144,30
Belgium	53,30	41,60	Feröer	241,80	179,40	Jugoszlávia	87,10	76,70
Belgium mobil	139,10	102,70	Fidzsi - szigetek	864,50	633,10	Jugoszlávia mobil	132,60	97,50
Belize	195,00	144,30	Finnország	65,00	48,10	Kajmán - szigetek	241,80	179,40
Benin	364,00	266,50	Finnország mobil	139,10	102,70	Kambodzsa	864,50	633,10
Bermuda	241,80	179,40	Francia Guyana	149,50	109,20	Kamerun	364,00	266,50
Bhután	364,00	266,50	Franciaország	53,30	41,60	Kanada	65,00	48,10
Bissau - Guinea	864,50	633,10	Franciaország mobil	156,00	115,70	Kanári-szigetek	53,30	41,60
Bolívia	864,50	633,10	Fülöp - szigetek	149,50	109,20	Katar	195,00	144,30
Bosznia - Hercegovina	115,70	85,80	Gabon	364,00	266,50	Kazahsztán	139,10	102,70
Bosznia - Hercegovina mobil	132,60	97,50	Gambia	864,50	633,10	Kelet - Timor	864,50	633,10
Botswana	149,50	109,20	Ghána	241,80	179,40	Kenya	364,00	266,50
Brazília	195,00	144,30	Gibraltár	195,00	144,30	Kína	149,50	109,20
Brit Virgin - szigetek	241,80	179,40	Görögország	54,60	41,60	Kirgizisztán	364,00	266,50
Brunei	364,00	266,50	Görögország mobil	149,50	109,20	Kiribati	864,50	633,10
Bulgária	132,60	97,50	Grenada	864,50	633,10	Kolumbia	132,60	97,50
Burkina Faso	241,80	179,40	Grönland	149,50	109,20	Kongó	195,00	144,30
Burundi	364,00	266,50	Grúzia	149,50	109,20	Kongói Dem. Köz. (Zaire)	864,50	633,10
Chile	241,80	179,40	Guadeloupe	149,50	109,20	Koreai Köztársaság	132,60	97,50
Ciprus	62,40	57,20	Guam	864,50	633,10	Koreai NDK	864,50	633,10
Közép - afrikai Köztársaság	864,50	633,10	Nauru	864,50	633,10	Svájc mobil	149,50	109,20
Kuba	864,50	633,10	Németország	53,30	41,60	Svédország	62,40	48,10
Kuvait	241,80	179,40	Németország mobil	122,20	97,50	Svédország mobil	132,60	97,50
Laosz	864,50	633,10	Nepál	864,50	633,10	Szamoa	864,50	633,10
Lengyelország	65,00	48,10	Nicaragua	364,00	266,50	Szaud - Arabia	241,80	179,40
Lengyelország mobil	195,00	144,30	Niger	195,00	144,30	Szenegál	364,00	266,50
Lesotho	364,00	266,50	Nigéria	195,00	144,30	Szingapúr	115,70	85,80
Lettország	115,70	85,80	Niue	864,50	633,10	Szingapúr mobil	132,60	97,50
Lettország mobil	149,50	109,20	Norfolk - sziget	864,50	633,10	Szíría	195,00	144,30
Libanon	364,00	266,50	Norvégia	75,40	57,20	Szlovákia	67,60	57,20
Libéria	364,00	266,50	Norvégia mobil	149,50	109,20	Szlovákia mobil	122,20	93,60
Líbia	149,50	109,20	Olaszország	53,30	41,60	Szlovénia	71,50	63,70
Liechtenstein	132,60	97,50	Olaszország mobil	139,10	102,70	Szlovénia mobil	139,10	102,70
Liechtenstein mobil	195,00	144,30	Omán	241,80	179,40	Szomália	864,50	633,10
Litvánia	115,70	85,80	Oroszország	139,10	102,70	Szudán	364,00	266,50
Luxemburg	53,30	41,60	Örményország	241,80	179,40	Szváziföld	241,80	179,40
Luxemburg mobil	132,60	97,50	Pakisztán	864,50	633,10	Tádzsikisztán	864,50	633,10
Macedónia	115,70	85,80	Palau	864,50	633,10	Tajvan	132,60	97,50
Macedónia mobil	135,20	97,50	Palesztin Önk.	149,50	109,20	Tanzánia (Zanzibár)	364,00	266,50

Madagaszkár	364,00	266,50
Makaó	364,00	266,50
Malajzia	195,00	144,30
Malawi	241,80	179,40
Maldív - szigetek	364,00	266,50
Mali	864,50	633,10
Málta	132,60	97,50
Marokkó	149,50	109,20
Martinique	149,50	109,20
Mauritánia	241,80	179,40
Mauritius	364,00	266,50
Mayotte	149,50	109,20
Mexikó	149,50	109,20
Mianmar	864,50	633,10
Midway	864,50	633,10
Mikronézia	864,50	633,10
Moldova	80,60	80,60
Moldova mobil	132,60	97,50
Monaco	132,60	97,50
Monaco mobil	149,50	109,20
Mongólia	364,00	266,50
Montserrat	241,80	179,40
Mozambik	364,00	266,50
Nagy - Britannia, É. Ír	62,40	48,10
Nagy - Britannia É. Ír mobil	139,10	102,70
Namíbia	364,00	266,50

Panama	241,80	179,40
Pápua	864,50	633,10
Paraguay	864,50	633,10
Peru	241,80	179,40
Portugália	54,60	41,60
Portugália mobil	149,50	109,20
Puerto Rico	75,40	57,20
Réunion	149,50	109,20
Románia	87,10	81,90
Románia mobil	122,20	93,60
Ruanda	864,50	633,10
Saint - Lucia	241,80	179,40
Saint - Pierre és Miquelon	149,50	109,20
Saint Ilona	864,50	633,10
Saint Kitts és Nevis	364,00	266,50
Salamon - szigetek	864,50	633,10
Salvador	864,50	633,10
San Marino	132,60	97,50
Sao - Tomé és Príncipe	864,50	633,10
Seychelle - szigetek	364,00	266,50
Sierra Leone	364,00	266,50
Spanyolország	53,30	41,60
Spanyolország mobil	132,60	97,50
Sri Lanka	364,00	266,50
Suriname	864,50	633,10
Svájc	53,30	41,60

Thaiföld	149,50	109,20
Togo	364,00	266,50
Tokelau - szigetek	864,50	633,10
Tonga	864,50	633,10
Törökország	115,70	85,80
Törökország mobil	132,60	97,50
Trinidad és Tobago	864,50	633,10
Tunézia	195,00	144,30
Turks- és Caicos - szigetek	241,80	179,40
Türkmenisztán	864,50	633,10
Uganda	195,00	144,30
Új - Guinea	864,50	633,10
Új - Kaledónia	864,50	633,10
Új - Zéland	195,00	144,30
Ukrajna	87,10	76,70
Ukrajna mobil	132,60	97,50
Uruguay	364,00	266,50
Üzbegisztán	195,00	144,30
Vanuatu	864,50	633,10
Vatikán	53,30	41,60
Venezuela	241,80	179,40
Vietnam	864,50	633,10
Wallis és Futuna	864,50	633,10
Zambia	364,00	266,50
Zimbabwe	195,00	144,30
Zöld - foki Köztársaság	864,50	633,10

Belföldi irány		
H1 Alap H1 B		
T-Mobil irány	63,00	61,00
Telenor mobil irány	63,00	61,00
Vodafone mobil irány	63,00	61,00
Tesco MBL irány	63,00	61,00
Belföldi távolsági hívás	23,00	21,00
Belföldi helyi hívás	18,00	18,00

3. számú melléklet; előfizetői nyilatkozatok

ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT

Alulírott, a közvetítő (Szolgáltató) választásra vonatkozó, a Hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. 111. § alapján foglalt jogomat gyakorolva, adataim feltüntetése mellett ezennel kijelentem, hogy Szolgáltatóként a H1 Telekom Kft-t mint közvetítőválasztás kiegészítő Szolgáltatót és szerződéses partnerét választom. A H1 Telekommal szerződést kötök az alábbi szolgáltatásokra:

Helyi távbeszélő*
Belföldi távbeszélő
Nemzetközi távbeszélő

Az alább rögzített kapcsolási számokra vonatkozóan a hozzáférést biztosító Szolgáltatómmal megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási számok és a választott szolgáltatás vonatkozásában módosul.

Kijelentem, hogy a hozzáférést biztosító Szolgáltatómmal, mint alaphálózati Szolgáltatóval szemben nincs tartozásom, és e tekintetben ellenem végrehajtási eljárás nincs folyamatban.

ÜGYFÉL adatai:

Előfizető neve:	
Anyja neve ¹ /Céggjegyzék száma ² :	
Címe ¹ /Székhelye ² :	
Születési hely és idő ¹ :	hely . év . hónap . nap
Adószám ² :	- -

¹ Természetes személyek esetében

² Jogi személyek esetében

Telefonszám(ok) amelyre a Szolgáltató előválasztási szolgáltatás beállítását kérem:

Előfizető kapcsolási száma ill. ISDN vezérszám	Szám-intervallum (ISDN2 és ISDN30)	Előfizető kapcsolási száma ill. ISDN vezérszám	Szám-intervallum (ISDN2 és ISDN30)

Más Szolgáltatónál Szolgáltató előválasztó szolgáltatással:
rendelkezem igen vagy nem (aláhúzendő)

Hozzájárulok ahhoz, hogy a H1 Telekom Kft. a fentiek szerinti adataimat a hozzáférést biztosító Szolgáltatóm számára a Szolgáltató előválasztás beállítása érdekében átadja.

*alaphálózati Szolgáltató műszaki megvalósíthatósága függvényében

BUDAPEST, 20 . év . hónap . nap

.....
Aláírás, Ph